



## Relancer les impayés par téléphone en conservant une bonne relation client.

### Objectifs :

- Comprendre les enjeux des créances client
- Préparer la relance
- Maîtriser les principes de la communication et les règles de l'entretien téléphonique
- Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir
- Assurer le suivi

### Public :

Toute personne chargée du suivi des encaissements et du recouvrement des impayés.

**Prérequis :** aucun

Pour les formations à distance : disposer d'un ordinateur équipé d'une webcam et d'un micro et d'une bonne connexion internet.

**Accessibilité :** Cette formation (ou ce dispositif, ou cet accompagnement...) est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec le référent handicap du service : Jean-Christophe GESLIN au 02 43 21 00 57.

**Délai d'accès :**

L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs : délai moyen constaté 2 mois.

Pour les formations éligibles au CPF et sans pré-requis : compter un délai compris entre 4 et 15 jours

Pour les dispositifs à entrée et sortie permanente, délai lié le plus souvent à l'accord de prise en charge du financeur.

### Compétences visées :

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Définir les solutions à proposer au client
- Connaître et mobiliser les techniques de relance
- Gérer les situations difficiles

### Points forts :

**Taux de satisfaction global 2020** (taux de remplissage global 95%) : **92.1 % des stagiaires ont déclaré être « PLEINEMENT SATISFAIT ou SATISFAIT AU DELA DES ATTENTES »** sur les critères suivants : Accès à la formation ; Accompagnement CCI ; Accueil ; Contenu de formation ; Ecoute du formateur ; Moyens mis à disposition.

**4,4 / 5 - Note de satisfaction auprès des stagiaires demandeurs d'emploi en 2019 (source Anotea "La Bonne Formation")**

**4.2 / 5 - Note de satisfaction 2020 auprès de stagiaires ayant utilisé leur compte CPF (source MON COMPTE FORMATION)**

### Les plus pédagogiques :

**Animateur :** Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise.

### Méthodes :


Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être. (mise en situation, QCM, exercices d'application...).

Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

### Moyens/outils pédagogiques :

Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

## INFORMATION

 1 jour - 7 heures

Dernière modification : 25-03-2022



## **Validation / Certification :**

Évaluation des connaissances acquises en fin de formation

Attestation individuelle de fin de formation



## Programme :

### Les enjeux pour l'entreprise

- le coût du crédit client : L'impact des retards de paiement sur la trésorerie de l'entreprise ;
- se crédibiliser vis à vis de ses financeurs ;
- renforcer la relation client : ne pas transformer le client (approche commerciale) en un débiteur (approche juridique) ;
- Identifier les réclamations et résoudre les litiges qui sont souvent causes de retard ou de non paiement.

### Préparer sa relance téléphonique

- définir un calendrier de ses priorités de relance ;
- s'informer sur le client débiteur : important, ancienneté, chronologie ;
- réaliser un historique de la relation avec le client (anciens litiges, état des règlements, relances précédentes...);
- définir / identifier les solutions que l'on peut proposer au client ;
- déterminer ses exigences et sa marge de manœuvre.

### Principes d'une communication efficace au téléphone

- le sourire, l'écoute, la voix, le débit ;
- le code de politesse ;
- le choix du temps ;
- les termes à éviter / les formules qui fâchent/ agressent.

### Les étapes de l'appel téléphonique

- se présenter et s'assurer de l'identité de son interlocuteur ;
- exposer l'objet de l'appel ;
- donner la parole ;
- écouter activement pour faire s'exprimer découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement et identifier et mesurer le risque client ;
- proposer et négocier des solutions ;
- reformuler pour valider les termes de l'accord ;
- terminer l'appel.

### Gérer les situations inattendues et/ou difficiles

- les différentes situations (absence, répondeur, téléphone portable...);
- répondre aux objections et aux réclamations ;
- garder la maîtrise de soi face à l'agressivité ou la mauvaise foi ;
- recentrer avec diplomatie un client prolix ou confus ;
- savoir allier fermeté et courtoisie.

### Assurer le suivi

- la rigueur du suivi : échéancier, agenda, Les fiches / tableau de suivi ;
- le courrier de relance adapté (modèle de lettre).