



Objectifs

Préparer l'entretien de relance
Procéder à la relance de manière efficace
Prévenir les impayés

Pré requis

Aucun

Public concerné

Salarié concerné par la relance des factures impayées.
(service commercial ou comptable)

Principes pédagogiques

Méthode interactive
Exercices d'application
(Possibilité d'adapter les exercices à l'entreprise)

Modalités de suivi

Evaluation du niveau atteint après la formation

1. Situer la relance des factures impayées dans un contexte d'environnement précontentieux

- Le moment de la relance
- Les outils d'organisation
- Les différents profils de débiteurs
- Identification du bon interlocuteur

2. Procéder à la relance téléphonique

Les spécificités de la communication au téléphone

- Les avantages de l'outil téléphone
- Les freins et obstacles de la communication par téléphone
- Les attitudes et comportements à développer (verbal, non verbal)
- Comment entretenir une relation courtoise et ferme avec les clients au téléphone

Déroulement de l'entretien téléphonique

- La négociation en vue d'une solution acceptable pour les deux parties
- Conclusion et reformulation de l'accord ou de l'engagement du client sur le paiement