

VENTE - COMMERCIAL

Relation client : gestion des impayés.

OBJECTIF

Optimiser la pratique de la relance téléphonique et courrier des impayés.

Appréhender les outils relatifs à la relance téléphonique.

Organiser la relance en conservant une approche relationnelle et commerciale.

Connaître les moyens de prévention de l'impayé et les différentes procédures concernant le recouvrement.

DUREE

1 jours

TARIF

Sur devis

CONTENU

1. La prévention des impayés

- Consolider la conformité des conditions générales de vente
- Gérer et assurer le poste client
- Les différents types de règlements

3. Le recouvrement amiable

- La relance téléphonique, écrite, rendez-vous physique, la mise en demeure

4. Le recouvrement contentieux

- La préparation du dossier de preuves, les acteurs judiciaires et les juridictions à solliciter
- Les différentes actions en justice : l'injonction de payer, le référé provision

5. Les règles et spécificités de la communication orale et de l'entretien téléphonique en relance de créances

- Prendre connaissance des éléments du dossier.
- Définir l'objectif de l'appel et préparer son argumentaire.
- Se préparer mentalement.
- Les différents niveaux de relance.

8. Adapter ses relances à son interlocuteur

- Connaître l'historique client
- Adapter son langage et son argumentaire selon le profil.
- Adapter son discours et son comportement selon la situation.

9. La gestion des appels difficiles

- Gérer son stress et celui de son interlocuteur.
- S'affirmer dans ses actions de relances au téléphone
- Désamorcer les situations conflictuelles et réagir aux comportements agressifs.
- Avoir les mots et l'attitude pour préserver une bonne relation

10. Organiser ses actions de relance téléphonique

- Mise en place d'un portail informatique pour être alerter, suivre les impayés et piloter les actions à venir.