



Recouvrement des Impayés : relancer efficacement ses clients

Lien :
<https://maroc-performance.com/formation/recouvrement-des-impayes-relancer-efficacement-ses-clients>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
DTA126

 CATÉGORIE
Recouvrement

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Mesurer le risque client et les conséquences d'un recouvrement fragile pour une entreprise
- ✓ Pratiquer les outils de communication en matière de recouvrement
- ✓ Conduire ses appels téléphoniques de relance pour obtenir le paiement
- ✓ Rédiger des mails de relance efficaces
- ✓ Organiser et suivre ses appels

POUR QUI ?

- ✓ Chargés de recouvrement
- ✓ Comptables
- ✓ Assistants juridiques
- ✓ Collaborateurs des services juridiques et contentieux

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Appréhender les effets du non-paiement pour les entreprises

- Les enjeux commerciaux et financiers du recouvrement
- Le coût du crédit client pour une société
- L'impact en trésorerie des conditions de paiement
- L'incidence de l'impayé et du retard de paiement sur les marges
- Les motifs et typologies du non-paiement
- Le positionnement « fournisseur »

2 / Repérer les missions du chargé de recouvrement

- Le chargé de relance dans l'entreprise et ses objectifs
- Le cadre juridique du recouvrement

3 / Repérer les outils de communication essentiels

- Les fondamentaux de la qualité relationnelle
- Les 4 atouts maîtres d'une communication efficace : la voix, le comportement, l'attitude et le discours
- L'efficacité des relances écrites : courriers et mails
- La mise en place de scénarios de relance pertinents

4 / Préparer l'entretien de relance

- Les étapes de préparation de l'entretien
- La prise de connaissance de son client, son organisation et portail de facturation

- L'adaptation du discours au profil de son client

5 / Conduire l'entretien de relance

- Les notions de persuasion, empathie, assertivité
- Le questionnement et l'écoute active
- La structure de l'entretien : engager - découvrir - proposer - conclure
- Le traitement des objections

6 / Mettre en place un processus de suivi des relances

- Rédiger des mails de relance efficaces
- Organiser et suivre ses appels

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>