

2 - DIRECTION, GESTION, ADMINISTRATION

REFERENCE AS FORMATION

G - Vente & Commerce

2G-010

OBJECTIF

- Savoir prévenir les impayés
- Connaître les techniques et outils pour mieux encadrer et maîtriser ses encours clients
- Négocier au téléphone et comprendre les circuits de paiement des clients

PUBLIC VISE

Toute personne amené à relancer des factures clients au sein de la société

PRE-REQUIS

Aucun

DURÉE en HEURES :

14h

METHODES PEDAGOGIQUES

- Formation en présentiel animée en français
- 4 à 6 stagiaires par formateur
- Contrôle continu et certificat de stage

FORMACODE :

34085 (Stratégie commerciale)

CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

NIVEAU : 0

La prévention

- La connaissance du client: aspects juridiques et financiers, les sources de renseignements, le risque et l'encours autorisé
- Le suivi des clients: les outils pour prévenir les impayés

Le traitement de l'impayé

- La constitution du dossier et le rassemblement des preuves
- Le pré contentieux

Les procédures judiciaires

- Les principales procédures
- Les mesures exécutoires

Mise en œuvre d'autres outils pour éviter les pertes

- La clause de réserve de propriété
- La rétention du bien
- La compensation légale

Les règles de la relance téléphonique

- Pourquoi il ne faut pas culpabiliser
- La relance avant échéance: pour qui, comment?
- Après l'amiable: quels moyens utiliser, quand, comment?

L'entretien téléphonique

- Principes de base de la communication
- Le vocabulaire et les termes appropriés
- La reformulation et la réponse aux objections
- La négociation et conclusion

DES CONSEILLERS A VOTRE ECOUTE