

Comment réussir la relance des impayés au téléphone ?

A qui s'adresse cette formation ?

Cette formation commerciale pratique et intensive pour réussir la relance des impayés au téléphone s'adresse à tous les commerciaux, agents de recouvrement, assistantes et collaborateurs des services commerciaux, administration des ventes, comptabilité clients.

Quels en sont les objectifs ?

Utiliser efficacement le téléphone comme un outil privilégié de relance des impayés, structurer son entretien et organiser le traitement et le suivi des retards de règlements pour mener la vente à son terme et préserver la relation commerciale.

Quel est l'itinéraire magique de cette formation 100% pratique et intensive ?

-1/ Valider l'objectif du stage :

Qu'est-ce qu'un contrat, un impayé et quel en est l'enjeu ?

Les causes réelles des impayés,

Les conditions de règlement, la prévision du risque et le cadre juridique du recouvrement,

Accepter et assumer sa mission « d'encaisseur »,

Le téléphone : ses qualités, ses contraintes et ses exigences,

Pourquoi l'outil du téléphone pour relancer des impayés a-t-il de l'impact et beaucoup d'intérêt ?

-2/ Transmettre une méthodologie :

Avoir un dossier client complet,

Préparer par écrit son objectif d'appel et l'annoncer sans détour,

Les expressions et les mots positifs à utiliser : ce qu'il faut changer dans notre langage habituel pour être précis et concis,

Comment joindre le client « toujours absent » ?

Ecouter activement, noter et poser les bonnes questions,

Reconnaître les vraies raisons de l'impayé et faire rechercher par le client des solutions,

Savoir rappeler au client son unique engagement au moment de la signature du bon de commande,

Les solutions spécifiques pour garder la maîtrise de l'entretien et pour vérifier la bonne foi du client,

Traiter les réclamations : comprendre, rester cohérent et responsable,

Rechercher des solutions adaptées,

Négocier la solution pour aboutir à un accord : savoir dire « NON » sans perdre le client et savoir dire « OUI » sans perdre de l'argent...!

Conclure l'appel par un résultat concret : un accord avec implication et engagement du client,

Le coût de l'impact des retards de paiement sur la trésorerie de l'entreprise, d'une relance, d'une action contentieuse : comment y remédier au moment de la signature du contrat ?

-3/ Travailler sur notre comportement et acquérir les bons réflexes :

Etre droit au but, ferme et tenace,

Oser dire les choses, ne pas culpabiliser, adopter un discours efficace et des attitudes idéales.

-4/ Organiser sa gestion matérielle des impayés :

Les informations et les outils nécessaires à sa réussite,

Créer et gérer de façon rigoureuse un système de traitement et de suivi des impayés jusqu'à la réception des règlements (échancier, les différentes lettres de relance, tableau de bord, ...),

Transmettre les informations et impliquer les autres services.



Quelle est la méthode pédagogique utilisée par Frédéric Chartier ?

La pédagogie de ce stage repose essentiellement sur :

- Des cas pratiques : des mini-sketches pour auto-suggérer chaque point de méthode et apporter ainsi une meilleure mémorisation, de nombreux jeux de rôle magnétoscopés pour assimiler la méthodologie.
- Des travaux de groupe pour bâtir en commun une structure d'entretien efficace en relance d'impayés, des outils de suivi, ...
- Des appels en réel sur des cas concrets. Il est nécessaire que chaque participant apporte au minimum 5 dossiers clients complets (bon de commande, facture, rappels et lettres de relance, encours client, enquête client, ...) qui sont en retard de règlement.

En combien de temps devient on un professionnel du recouvrement des impayés ?

Cette formation intensive se déroule sur 2 journées consécutives au sein même de votre entreprise. Une troisième journée peut être organisée un mois après pour revenir sur les engagements individuels de chacun, mesurer l'impact de l'intersession et répondre à trois questions :

- ♦ Qu'avez-vous mis en application ?
- ♦ Quels ont été vos succès et pourquoi ?
- ♦ Quels ont été vos échecs et comment y remédier ?

Quel est le prix de cette formation efficace ?

Le coût pédagogique de cette formation au 01/01/2009 est au prix ultra-compétitif de 1 150€HT/jour pour une dizaine de participants (de 3 à 10 personnes), soit 2 300€HT pour les 2 jours de formation au sein de votre entreprise. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de l'animateur sont en sus.

Pour vous faire rembourser intégralement par votre OPCA, une convention simplifiée de formation professionnelle continue sera établie. Si besoin est, je vous guiderai dans vos démarches.

Où aura lieu votre formation et à quelles dates ?

Appelez-moi au 04.94.76.15.98 ou laissez-moi un message par mail à contact@frederic-chartier.com pour me fixer le lieu et vos préférences pour les dates de votre prochaine formation commerciale.

[Frédéric Chartier](#), consultant formateur en développement commercial, vend et anime depuis plus d'une quinzaine d'années des [stages de formation](#) performants dans de nombreux secteurs d'activités pour optimiser votre force de vente par de meilleurs résultats humains et économiques. Il est également auteur de plusieurs articles sur la négociation commerciale dans la presse spécialisée et propose via la [boutique livres](#) : le livre sur la [téléprospection](#) : « *Comment réussir par téléphone nos prises de rendez-vous ?* », le livre sur l'[accueil téléphonique](#) : « *Comment mieux accueillir nos clients au téléphone ?* » et le livre sur [la vente du commercial](#) : « *Comment donner envie aux clients d'acheter pour réussir vos ventes* » dont la version e-book est en [téléchargement GRATUIT !](#)

Ses sites internet : [Commercial - Vente](#) - [Prospecter par téléphone](#) - [Accueil téléphonique](#)

