



FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

- Formations INTRA ou INTER
- Événementiel : séminaires, échanges entre CE, journées à thème
- Autres prestations



FORMATION

AMELIORER VOTRE TRESORERIE EN TRAVAILLANT AVEC METHODOLOGIE

Référence :

120-314-13

Durée :

2 jours

Public

Personnes travaillant aux services : comptable, commercial, secrétariat, chargé de relance...

Pré-requis

Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Obtenir un maximum d'encaissement
- Savoir suivre et gérer son portefeuille de factures impayées
- Analyser un dossier
- Trouver un accord avec le client
- Eviter les actions au service contentieux

Méthodes pédagogiques

- Supports de cours
- Mise en situation
- Réflexion
- Attestation de formation



FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

PROGRAMME

I. SE METTRE DANS DE BONNES CONDITIONS POUR RELANCER

- Etablir une fiche de suivi de relance
- Analyser : la facture et le dossier client associé avant d'émettre un appel

II. LA RELANCE TELEPHONIQUE

- Se présenter et présenter sa Société
- Adapter la voix, le débit, l'intonation en fonction de son interlocuteur
- Présenter la ou les facture(s) impayées à votre correspondant
- Savoir s'il s'agit d'un oubli ou d'un problème lié au non paiement
- Savoir : écouter, noter, analyser les réponses
- Reformuler pour éviter les malentendus
- En cas de conflit : utilisation de la méthode D.E.S.C (outil de communication pour traiter un problème lors d'un conflit)



FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

III. NEGOCIATIONS



- Définir les marges de manœuvre avec le client
- Savoir négocier un déblocage de paiement en fonction de l'avancement et la réalisation d'un chantier ou d'une commande
- Mettre en place un échéancier pour le paiement
- Confirmer par mail ou courrier la négociation établie

IV. NIVEAUX DE RELANCES

- 1ère relance par écrit
- 2ème relance téléphonique avec envoi d'un récapitulatif par mail ou courrier
- Mise au contentieux