

FORMATIONS

RECOURRER VOS IMPAYES A L'AMIABLE

Présentation

La gestion de ses impayés est un enjeu majeur pour la santé financière des entreprises ; un minimum de recul et de techniques est indispensable pour optimiser cette activité ; cette formation s'adresse à des personnes souhaitant acquérir les bases du recouvrement amiable ou perfectionner leur pratique.

Objectifs

Savoir organiser son recouvrement (quand, comment et évaluer son résultat), maîtriser et mener l'entretien téléphonique, négocier, valider et suivre un accord.

Programme

La Préparation de la phase de recouvrement

- L'analyse de son compte client
- Les textes législatifs intéressant la phase amiable (LME, prescription,...)
- L'organisation du recouvrement amiable

L'intervention auprès du débiteur

- Les différentes interventions envisageables
- Ateliers pratiques : l'intervention téléphonique et écrite
- Les techniques de communication utiles à la conduite de l'entretien téléphonique
- Le traitement des objections, comment gérer un litige

Le suivi de la relance amiable

- La validation et le suivi de l'accord négocié
- Les options en cas de non-respect, de retard dans l'accord, ou d'échec de la phase amiable

Public visé

Directions administratives, comptables et financières de l'entreprises ; Personnes chargées de la relance des impayés et du recouvrement (administration des ventes, assistantes,...) ; comptabilité