

RELANCER LES FACTURES ET IMPAYÉS

OBJECTIFS

- Connaître les impacts des créances sur le cycle d'exploitation et la trésorerie
- Organiser ses actions de relance de créances impayées
- Adapter sa posture en fonction du client et de l'occurrence du risque

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Ateliers pratiques avec simulation sur téléphone enregistreur, autodiagnostic, débriefing personnalisé et recherche de solutions adaptées.
- Co construction personnalisée des apports théoriques dispensés.

PRÉ-REQUIS

- Exercer une fonction commerciale, administrative, comptable ou en lien avec la relance des impayés clients
- Maîtriser les fondamentaux de la communication verbale et écrite.

RECONNAISSANCES

- Attestation de capacités

MODALITÉS PRATIQUES

- Durée : 1 jour

CONTACT

Saint-Etienne :
Sophie LUQUET – Responsable Formation
Tél : 06 81 21 13 81
E-mail : sluquet@citedesentreprises.org

Jean-François POLI – Conseiller Formation
Tél : 06 29 37 57 64
E-mail : jfpoli@citedesentreprises.org

COMMERCIAL



PROGRAMME

Connaître les enjeux économiques et le contexte juridique des impayés

- Connaître la loi sur les délais de paiement
- Identifier ses droits : blocage des livraisons, refus de vente
- Cerner les enjeux économiques : coût pour l'entreprise, risques induits

Gérer et organiser la gestion d'impayés

- Identifier les clients douteux
- Organiser une relance préventive
- Elaborer une procédure de suivi des créances
- Gérer les priorités de relance
- Réaliser le suivi et gérer les tableaux de bord

Préparer l'entretien téléphonique

- Préparer le dossier : nature et date de la créance, enjeux commerciaux
- Identifier les causes du non-paiement
- Préparer ses outils : questionnaire, argumentaire, reformulation...

Comprendre la typologie du client

- Cerner le profil de l'interlocuteur : personnalité, poids décisionnel
- Contourner le barrage de la secrétaire

Professionaliser sa communication

- Structurer son entretien
- Gérer les aspects verbaux et non verbaux
- Contrôler le stress dans la voix
- Gérer les situations difficiles
- Savoir répondre à l'agressivité

Négocier un accord

- Connaître ses marges de manœuvre
- Maintenir une relation gagnant-gagnant
- Résoudre les litiges

Réaliser une relance d'impayés par écrit

- Structurer sa lettre
- Adapter son style au profil client et au niveau de risque
- Respecter les règles de communication écrite