

Relancez vos clients pour optimiser vos encaissements

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0481



adhara.fr

Objectifs

Accélérer les encaissements par une méthode rigoureuse. Limiter le contentieux grâce à la relance régulière des factures. Préserver et développer la relation commerciale. Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir.

Participants

Chargé de relance. Assistant(e) comptable et commerciaux.

Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Améliorer la trésorerie de l'entreprise en diminuant les retards de paiement

Avoir de la trésorerie : un impératif absolu pour assurer la pérennité de l'entreprise

La nécessité d'une relance proactive efficace

adhara France - Développement des compétences Informatique - Management - RH

Organisme de formation enregistré sous le n°24450269645 auprès du préfet de Région Centre Val-de-Loire

01.84.17.74.82 - contact@adhara.fr

Relancez vos clients pour optimiser vos encaissements

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0481



adhara.fr

La communication téléphonique

Avant tout : communiquer et développer une écoute active
Comment faire passer le message ?
Comment se faire entendre ?
La reformulation pour faire progresser l'entretien

La préparation de la relance téléphonique

La préparation avant l'appel
Connaître le circuit de paiement de ses clients
Adapter son discours aux différents profils payeurs
Les barrages et les objections
Contourner les barrages entre vous et le payeur
Comment toucher le client "toujours absent"
Comment répondre à chaque objection Client par un argumentaire préétabli ?
Les arguments juridiques à faire valoir Savoir répondre au client agressif
La structure de l'entretien de relance

De l'intention de payer au règlement définitif

Déjouer les embûches créées par le client
Utiliser intelligemment un agenda de relance
Utiliser vos alliés dans le recouvrement

Savoir conclure une relance téléphonique

Obtenir une promesse de règlement
Prendre date pour une nouvelle relance si nécessaire
Résumer l'accord obtenu par un mémo écrit de confirmation

Assurer un suivi efficace de ses actions de relance

Suivre les litiges
Actualiser les renseignements
Mettre à jour son agenda