

# Relancer efficacement pour optimiser les règlements

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHFC0480



adhara.fr

## Objectifs

Accélérer les encaissements et limiter le contentieux par une méthode rigoureuse.

## Participants

Chargés de relance

## 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

## 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 du cash : un impératif absolu pour assurer la pérennité de l'entreprise  
La nécessité d'une relance proactive efficace

# Relancer efficacement pour optimiser les règlements

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHFC0480



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