



FINANCE - DROIT | CONTENTIEUX ET RECouvreMENT

## Relancer efficacement ses clients à l'amiable

*Accélérer et sécuriser la trésorerie par la relance client*

**Durée :** 3 jours    **Déroulement :** Présentiel

### Objectifs :

- Maîtriser le processus complet du recouvrement amiable
- Acquérir l'excellence relationnelle de l'entretien téléphonique de relance
- Savoir rédiger les courriers de relance

### Programme :

- 1- Le processus de recouvrement amiable
  - Le diagnostic de l'encours client : l'identification des retards de paiement et la tenue de comptabilité
  - Les fondamentaux de la stratégie de relance : rapidité, rythme, progressivité, crédibilité
  - Le scénario de recouvrement jusqu'à la phase contentieuse : créer sa procédure de relance, traiter les litiges et collaborer avec les équipes commerciales
- 2- Les règles de l'entretien téléphonique et de la communication
  - Les principes de base de la communication orale
  - La structure de l'entretien téléphonique
  - Le traitement des objections et des situations difficiles
- 3- Les règles de la relance écrite
  - Les principaux courriers de relance
  - Les courriers spécifiques
  - La Mise en Demeure et ses effets juridiques
  - La relance par mail
- 4- L'organisation interne et personnelle du recouvrement
  - Les outils disponibles et les états de suivi du poste clients
  - Le dossier client et la traçabilité des actions menées
  - Les clefs d'une communication interne efficace
  - La mesure des performances : le taux d'échu et le D.S.O (Days Sales Outsanding)

**Toutes nos formations peuvent être personnalisées après analyse de vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir un devis gratuit.**

### Profils :

Collaborateurs en entreprise ou en cabinet souhaitant acquérir des connaissances en gestion du poste clients - Assistant de direction - Assistant de gestion - Assistant commercial - Comptable

### Pre-requis :

Les fondamentaux du crédit client

### Attendu :

Attestation de formation

### Modalités / Moyens :

- Formation en présentiel
- Pédagogie expositive-active
- Support d'animation fourni
- Entraînements, mises en situation
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

### Modalités d'évaluation :

- Analyse des besoins et positionnement
- Evaluation des acquis par questionnaire
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

### Format d'intervention :

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier

### Délai d'accès :

1 mois

### Tarif :

**960€ / jour**

### Votre contact :

**Olivier SAVEY**

[olivier.savey@agileos.fr](mailto:olivier.savey@agileos.fr)

**06.22.64.13.89**

*Si vous présentez une situation de handicap nécessitant un aménagement spécifique, merci de contacter votre interlocuteur ci-dessus.*