

RELATION CLIENT

RECOUVREMENT DE CRÉANCES - LA RELANCE DES IMPAYÉS

Voie d'accès

Formation continue

Éligible au CPF

Oui

Non

PUBLIC

- Toute personne amenée à réaliser le suivi des encaissements et du recouvrement des impayés.

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Entrée possible en fonction de la demande
- Effectif minimum de 4 personnes et 10 personnes maximum
- Inscriptions possibles toute l'année selon le calendrier en cours et le délai d'acceptation des financeurs

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux des créances client
- Préparer la relance
- Maîtriser les principes de la communication et les règles de l'entretien téléphonique
- Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir
- Assurer le suivi

DURÉE

- 7 heures, 1 jour

TARIFS

- Tarif inter : 600€ net de taxe/ par personne
- Tarif intra : Nous consulter

MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

Méthodes transmissives et interrogatives, ludopédagogie :

- Alternance de contenus théoriques et cas pratiques, échange d'expériences. Exercices d'application à partir de situations propres aux participants, jeux de rôle. Nombreuses illustrations, supports de cours.
- Tous nos formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

Contact

FORMATION CONTINUE
fc.cciwf@campus120.cci.fr
05 49 37 44 68

Lieu de formation

Site de Poitiers
CCI de la Vienne - Campus 120
120 rue du Porteau
86000 Poitiers

PROGRAMME & CONTENU

I. Introduction

- Présentation des objectifs
- Recueil des attentes des participants

II. Le langage téléphonique

- Vocabulaire, expressions et formules clés
- Faire passer un message clair, rassurant et ferme à l'oral

III. Typologie des débiteurs .Identifier les profils types

- Adapter les actions de relance en conséquence

III. Méthodes et canaux de relance

- Relances écrites : mails et courriers
- Relances orales : appels de prévention et de relance
- Choix des modes d'association

IV. Optimiser ses relances téléphoniques

- Dépasser les barrages
- Construire un argumentaire adapté
- Structurer son appel : présentation, accroche, vérification
- Argumentation préventive ou offensive
- Gérer les objections avec des parades efficaces

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
- Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
- Attestation de formation



CAMPUS 120 Poitiers,
CCI de la Vienne & Campus 120
Z.I.République – 120 rue du Porteau
86000 – POITIERS



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : referent-handicap@campus120.cci.fr

- Une expérience de +45ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration