

## Relance téléphonique des impayés - Optimiser le relationnel

<https://www.estim-formation.com/formation-la-relance-telephonique-des-impayes>

### Objectifs de la formation

- Comprendre le langage financier afin de gagner en crédibilité.
- Maîtriser et manager l'entretien téléphonique.
- Négocier et faire respecter des échéanciers planifiés.
- Optimiser son organisation et pérenniser la relation commerciale.

### Programme pédagogique

#### Effets du non-paiement

- Enjeux commerciaux et financiers
- Coût du crédit client
- Impact en trésorerie des conditions de paiement
- Incidence de l'impayé sur les marges
- Motifs et typologies du non-paiement
- Le positionnement « fournisseur »

#### Relance avant échéance : objectifs

- Comment l'aborder ?
- Quelles questions poser ?
- Pourquoi être pro-actif ?
- Comment anticiper les blocages ?

#### Relance avant échéance : dans quels cas ?

- Non retour d'effet de commerce
- Clients « à risque »
- Clients sujets à litiges
- Nouveaux clients
- Créances importantes

#### Entretien téléphonique

- Relance intégrée dans le process qualité et satisfaction clients
- Règles de l'entretien téléphonique et de la communication
- Différents styles d'appels
- Différentes situations
- Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations
- Négociation devant le bon interlocuteur

#### Organisation interne

- Mise en place et utilisation d'outils
- Rigueur et suivi
- Dossier et compte-rendu
- Échéancier
- Agenda

## **Prérequis et public cible**

### **Prérequis de formation :**

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

## **Modalité d'évaluation pédagogique**

### **Évaluation des compétences acquises par les stagiaires :**

À l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.