



## Prérequis

Aucun

## Public

Commerciaux et assistantes en charge du recouvrement de créances

## Objectifs

Mieux recouvrer les créances

Améliorer la trésorerie

Crédibiliser son entreprise

Résoudre les litiges

## Pédagogie

Méthode interactive

Cas pratiques et études de cas

## Validation

Évaluation des compétences par QCM ou formulaire en ligne

Attestation de formation

# Mieux factoriser

1 jour – 7 heures

Le cadre juridique de la relance (Lois sur les délais de paiement, peut-on refuser de vendre, bloquer les livraisons)

Préparer l'émailing et les courriers types

Définir ses priorités de relance : balance âgée, agenda électronique

Conseils de rédaction et termes

Élaborer sa fiche de relance

Les différents niveaux de relance

S'entraîner à la relance téléphonique

Régler sa voix : volume, débit, intonation

Structurer son entretien pour gagner en efficacité (les 4 C : contact, comprendre, convaincre, conclure)

Expressions positives, termes à éviter

Différentes questions : ouvertes, fermées, neutres, orientées, recentrer la discussion

Reformuler pour éviter les malentendus

Jeux de rôle

SRAM : pratiquer le questionnement

Bien réagir dans les cas difficiles (Maîtriser un client bavard, agressif ; Savoir dire non et préserver la relation : le DESC)

Négocier un accord (Définir son objectif et ses marges de manœuvre)

AFEST

VISIO



N° déclaration  
22 600 288 660

Groupe MAB

83 rue de Paris – 60200 Compiègne

09 87 38 20 85 // rebecca.groupemab@gmail.com // www.groupemab.com