

# RELANCER LES IMPAYES AU TELEPHONE

## Recouvrement de créances

### Objectifs :

- Accélérer les rentrées de trésorerie
- Préserver la relation client grâce à une démarche positive, mais ferme
- Structurer son entretien et organiser le suivi
- Maîtriser les techniques liées au recouvrement d'impayés

**Durée** : 2 jours

**Type** : Formation-Action

**Pour qui** : Toute personne ayant en charge le recouvrement...

### Principaux thèmes abordés

#### Les retards de paiement

- Enjeux et état de lieux
- Les causes
- Conditions de règlement
- Le rôle de « recouvreur »
- La problématique d'une relation commerciale à maintenir

#### Les techniques de communication commerciale appliquées au recouvrement et à la négociation.

- L'impact de l'outil téléphone pour le recouvrement.
- La communication positive au téléphone
- ...

#### Efficacité de la relance, connaissance du dossier

- La préparation de l'entretien.
- La connaissance du dossier client
- La maîtrise de l'entretien: structurer son entretien
- Assurer le suivi

#### Structure et déroulement de l'entretien de relance

- Identifier, se présenter et convaincre le client :
  - ✓ Contourner les barrages et rechercher le bon interlocuteur, le décideur.
  - ✓ L'identification des causes du retard : adapter son discours en fonction des causes
- Organiser l'entretien phase par phase :
  - ✓ La phase de découverte
  - ✓ L'argumentation : les techniques de relances efficaces
  - ✓ Technique de négociation dans le retard financier
  - ✓ Faire reconnaître les raisons de l'impayé
  - ✓ Savoir gérer un entretien conflictuel en **préservant la relation client**.
  - ✓ Impliquer le client dans la recherche de la solution

#### La conclusion de l'accord :

- ✓ Du concret
- ✓ L'engagement du client
- ✓ La validation.

#### Pédagogie opérationnelle,

- ✓ Prise en compte du contexte métier et de la typologie des clients.
- ✓ Entraînement pratique, mise en situation téléphonique.
- ✓ Ecoute et analyse des appels avec définition des axes de progrès.

[Programme détaillé sur simple demande](#)