

**A noter**

Mise en pratique de la méthode  
en situation réelle sur le fichier de  
l'entreprise  
Groupe de 4 à 6 personnes

## Objectif

Comprendre la nécessité  
d'organiser le suivi et de traiter les  
retards de règlements

Mettre en place une stratégie pour  
obtenir des résultats concrets  
Utiliser efficacement le téléphone  
pour réussir la relance des impayés

## Public

Dirigeants d'entreprises,  
Services comptabilité clients et  
administration des ventes,  
Encadrement commercial et les  
commerciaux

## Annecy-le-Vieux

Le 30 avril + 3 mai 2012

## Horaires :

8h30-12h00 et 13h30-17h00

## Contact

**Sandra LATHUILLE**

04 50 64 12 09

sandra.lathuille@etudoc.asso.fr

## Éléments du Programme

### La relation client-fournisseur

Les aspects juridiques  
Comprendre les enjeux d'un impayé et l'impact financier  
Les obligations de l'entreprise face à un impayé  
Accepter et assumer la mission d'encaisseur

### Organiser le suivi des impayés

Mettre en place une organisation interne pour le suivi des impayés  
Définir les informations et les outils nécessaires à la réussite des relances  
d'impayés

### Relancer les impayés

Les différentes lettres de relance  
Le téléphone comme outil de relance des impayés  
Adopter un discours et une attitude adaptés à la situation  
La phase contentieuse

### S'entraîner à la relance des impayés par téléphone

Maitriser sa communication verbale  
Mettre en place et tester un argumentaire de relance  
Identifier les préoccupations et les causes de non règlement  
Favoriser les échanges

- o La prise de contact
- o La reformulation
- o L'écoute
- o Les techniques de questionnement

S'entraîner à l'entretien téléphonique par la mise en situation

### Mise en application de la méthode en situation réelle.

## Modalités pédagogiques

Pédagogie active et concrète  
Apports théoriques et méthodologiques – remise d'un support à chaque participant  
Jeux de rôle filmés et commentés avec apport d'actions correctives  
Mise en pratique de la méthode en situation réelle sur le fichier de l'entreprise