



2

Jours

Recouvrement et optimisation des encaissements

dans **RELATION CLIENT - ADV SAV** / Réf : **RCL-SAV-05**

Objectifs de la formation

- Utiliser des techniques de relance par téléphone
- Identifier le cadre juridique
- Gérer les cas difficiles
- Préserver la relation

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Identifier les enjeux et les moyens des relances

- Assurer la trésorerie
- Démontrer le sérieux de l'entreprise
- Résoudre rapidement les conflits
- Comment effectuer des relances (les moyens possibles)

2. Déterminer le cadre juridique

- Délais de paiement
- Refuser de vendre ou de livrer
- Différence entre la vente aux particuliers et aux professionnels

Jour 1 - Après-midi

3. Préparer la relance téléphonique



- Définir les priorités
- Planifier les relances
- Les différents niveaux de relance
- Mobiliser ses équipes pour des ventes ponctuelles

Jour 2 - Matin

4. Opérer une relance téléphonique

- Les 4C pour mener l'entretien (Contact, Comprendre, Convaincre, Conclure)
- Bien choisir son vocabulaire, régler sa voix
- Questionnement
- Reformuler pour être sûr de s'être bien fait comprendre

5. Gérer les cas difficiles

- Client bavard
- Client agressif
- Client de mauvaise foi
- Savoir dire « NON » et préserver la relation

Jour 2 - Après-midi

6. Reformuler et trouver un accord

- Négocier avec son responsable des marges de manoeuvre
- Trouver une solution acceptable pour les 2 parties
- Les incidences en cas de désaccord
- L'écrit en appui

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation



Public cible

Toute personne en charge de la gestion des encaissements

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

Modalités d'évaluation

- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

