

FORMATION GÉRER LES IMPAYÉS

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Suivre les échéances de l'entreprise
- Appliquer une procédure de relance

CONTENU DE LA FORMATION

Comprendre pourquoi le client ne paie pas

- Les causes des retards de paiement
- Typologie des comportements conduisant au non-paiement

Construire un outil de suivi des échéances

- Mise en place et utilisation d'outils, représentant une check-list des documents et points essentiels pour un suivi efficace de chaque dossier de relance
- La rigueur du suivi : pourquoi
- Le dossier et le compte rendu
- L'échéancier et l'agenda

Rédiger les lettres de relances et de mise en demeure

- Structurer sa lettre
- Adapter son style au profil client et au niveau de risque
- Respecter les règles de communication écrite

Entrer dans la phase contentieuse

- Faire passer le message et comment se faire entendre
- Eviter les expressions qui déclenchent l'agressivité
- Répondre sans agressivité et fermeté au client agressif, de mauvaise foi

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Modalités de formations

Présentiel

Méthodes pédagogiques

- Mise en situation
- Cas pratique
- Echange de pratique

Outils et/ou Ressources pédagogiques

Support de cours numérique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation
- Questionnaire sur les connaissances et les pratiques
- Rédaction plan d'action



PUBLIC/ PRÉ-REQUIS

Salariés ou chefs d'entreprise
Pas de pré-requis



DURÉE DU PARCOURS

7h de formation



DATES & DÉLAIS D'ACCÈS

Calendrier sur demande : info@afc-formation.fr
Intra-entreprise : à définir - nous contacter



TARIF

1200€ HT/jour - Intra-entreprises



VALIDATION

Attestation de fin de formation avec validation des compétences



LIEU ET CONTACT

Groupe AFC
13 allée des anciennes serres
86280 Saint-Benoît
info@afc-formation.fr

Assistante formation continue : 05 49 03 03 23

Informations Pratiques :

- > Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.
- > Notre référent Handicap reste à disposition pour adapter la formation et ses méthodes d'animation



DATE DE MISE À JOUR : 02/2021 V4