



**T04**

## **LA RELANCE ECRITE**

La relance par écrit tombe trop facilement dans la banalisation d'envoi automatisé de lettres sans personnalité. Une meilleure compréhension des enjeux et des mécanismes du recouvrement permet d'optimiser sa procédure d'envoi de lettres de relance.

### **OBJECTIFS OPERATIONNELS**

- Créer et gérer les différentes lettres de relances en fonction de chaque situation
- Améliorer la procédure de recouvrement par courrier

### **PUBLIC CONCERNE**

- Les collaborateurs du service «comptabilité client»
- Toute personne ayant en charge les relances des clients en retard
- L'assistant du Crédit manager

### **SUPPORT**

- Presentation PowerPoint

### **DUREE**

- 1 jours

### **METHODE PEDAGOGIQUE**

- Succession d'exposés, de cas pratiques, quiz et exercices à la rédaction de lettres circonstanciées

## **PROGRAMME FORMATION**

- **la relance écrite comme outil de recouvrement**
- **les règles de la communication par l'écrit**
- **les modèles de relance en fonction de la situation, de l'historique et du type du client**
- **Personnaliser sa relance automatique**
- **Planifier et organiser ses actions**
- **Les situations atypiques: échéancier, litiges, redressement ou liquidation judiciaire**
- **Les limites de la relance écrite**