

LA RELANCE DE FACTURE AU TELEPHONE

"Faire de la relance c'est facile, il suffit de décrocher son téléphone"

Cette idée trop souvent répandue est complètement fautive: La réalité est tout à fait contraire. La relance est une action complexe qui ne s'improvise pas.

Comprendre les véritables enjeux et atouts de la relance par téléphone, maîtriser les techniques de communication et de négociation et asseoir une organisation personnelle efficace sont les visées de cette formation qui panache théorie et pratique.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Comprendre les enjeux du poste clients
- Etre capable de maîtriser les principes de la communication
- Etre capable de maîtriser les règles de l'entretien téléphonique
- Etre capable de négocier au téléphone
- Comprendre les circuits de paiement des clients et en particulier des établissements publics

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

- 2 jours

METHODE PEDAGOGIQUE

- Succession d'exposés et de cas pratiques à partir d'appels réalisés en direct.
- Pédagogie participative laissant chaque participant l'opportunité d'exprimer ses points de faiblesse, ses questions mais aussi enrichir le groupe de ses succès.
- Il sera nécessaire que chaque participant apporte une douzaine de dossiers afin de traiter toutes les situations.

PROGRAMME FORMATION

- Les effets du non-paiement:
 - Les enjeux commerciaux et financiers
 - Le coût du crédit client
 - L'impact en trésorerie des conditions de paiement
 - L'incidence de l'impayé et du retard de paiement sur les marges
 - Les motifs et typologies du non-paiement
- L'appel avant échéance:
- Comment l'aborder, quelles questions poser, pourquoi être pro-actif et comment anticiper d'éventuels blocages :
 - Validation de facturation
 - Rappel des termes et conditions de paiement contractuel
 - Prévenir les difficultés de règlement
 - Détecter au plus tôt les litiges éventuels
 - Découverte et meilleure connaissance du client
- L'appel avant échéance: dans quels cas, pour qui?
 - Non-retour d'effet de commerce
 - Clients considérés «à risque»
 - Clients sujets à litiges
 - Nouveaux clients
 - Créances importantes
- La relance après échéance: dans quels cas, pour qui ?
 - Pourquoi il ne faut pas "culpabiliser"
 - La relance intégrée dans le process qualité et satisfaction clients
- Les règles de l'entretien et téléphonique et de la communication
 - Principes de base de la communication
 - Les paramètres de la voix
 - Le vocabulaire et les termes appropriés
 - Le fil conducteur
- L'appel téléphonique
 - Les différents styles d'appels (client important, ancienneté, chronologie...)
 - Les différentes situations (absence, répondeur, téléphone portable...)
 - Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations
 - La négociation devant le bon interlocuteur
- L'organisation personnelle: relance avant ou après échéance:

Mise en place et utilisation d'outils, en particulier d'une fiche de suivi de dossier (main courante) représentant une check-list des documents et points essentiels pour un suivi efficace de chaque dossier