

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Mesurer le risque client
- Maîtriser les principes de la communication
- Appréhender les règles de l'entretien téléphonique
- Négocier au téléphone
- Comprendre les circuits de paiement des clients et en particulier des établissements publics

PRÉ-REQUIS : ■ Aucun pré-requis nécessaire

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### + d'Infos

- **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
  - Le positionnement « fournisseur »
- **Objectifs d'une relance avant échéance**
  - Validation de facturation
  - Rappel des termes et conditions de paiement contractuel
  - Prévenir les difficultés de règlement
  - Détecter au plus tôt les litiges éventuels
  - Conformité aux règles de certification
  - Découverte et meilleure connaissance du client
  - Préparer son dossier : comprendre la chaîne administrative et les rouages conduisant au règlement
  - Présentation de l'organisation comptable des établissements publics et en particulier la séparation entre ordonnateur et comptable, les conséquences de cette organisation
- **Une relance avant échéance**
  - Non-retour d'effet de commerce
  - Clients considérés « à risque »
  - Clients sujets à litiges
  - Nouveaux clients
  - Créances importantes
  - Cibles spécifiques : créances non-couvertes, clients à comportement à risque, clients en difficultés financières
- **La relance après échéance**
  - 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 interne : 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
  - Le dossier et le compte rendu
  - L'échéancier ; L'agenda

