

PROGRAMME DE FORMATION

Optimiser le recouvrement amiable des créances clients

Finalité :

- Réduire les délais de règlement

Objectifs pédagogiques opérationnels :

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

- Comprendre les enjeux financiers et commerciaux rattachés au poste clients
- Comprendre les clés d'une organisation recouvrement réussie
- Maitriser les différents aspects de la relance téléphonique

Public concerné :

Comptables clients, collaborateurs des services crédit clients et chargés de portefeuille de recouvrement des créances clients, collaborateurs des services administration des ventes.

Caractéristiques et Modalités :

- Formateur : consultant formateur expert en credit management
- Prérequis : Formation aux collaborateurs du service comptabilité clients, recouvrement et administration des ventes
- Durée : 2 jours de formation en intra et 1 jour d'accompagnement individualisé
- Session de 1 personne minimum – 8 personnes maximum
- Horaires : 9H / 12H30 – 14H / 17H
- Lieu : chez le client ou à distance.

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Moyens : support pédagogique (diaporama Powerpoint remis à chaque stagiaire)
- Méthodes : Apports théoriques et techniques, exercice et étude de cas concret mises en situation, échanges de bonnes pratiques

Suivi et évaluation :

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le stagiaire lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- L'évaluation de l'action de formation sera réalisée par le stagiaire :
 - ✓ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
 - ✓ A froid, 40 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation et d'un certificat de réalisation

Programme :

1. Jour 1 (formation) : Comprendre les enjeux financiers et commerciaux attachés à la fonction « gestion du crédit clients »

➤ De 9h à 12h30 – Pause de 10h30 à 10h45

- Tour de table des participants
- Autodiagnostic : Décrire l'organisation du recouvrement dans son entreprise et Lister les principales difficultés rencontrées dans l'exercice de sa mission de recouvrement
- Auto-évaluation : test d'assertivité
- Le coût du paiement tardif (D.S.O).

SAS ACM EXPERTS au capital de 20 000 € - SIRET : 799 596 671 00013 - APE : 7022Z – TVA : FR 07 799596671

Siège Social : 17, rue du Languedoc 31000 Toulouse – Tél. : 05 61 84 60 74 - Site : www.acm-experts.com

Déclaration d'activité sous le n° 73 31 074 04 31 auprès du Préfet de région d'Occitanie

- Le coût du « non-paiement » (provision pour créances douteuses).
- L'impact de la défaillance d'un client sur l'équilibre de l'entreprise : combien faut-il réaliser de chiffre d'affaires supplémentaire pour compenser un impayé ?

➤ De 14h à 17h – Pause de 15h30 à 15h45

Les clés d'une organisation efficace du recouvrement

- Viser 3 objectifs fondamentaux : une action préventive, curative et dissuasive.
- Évaluer son degré d'autonomie.
- Estimer le temps dédié au recouvrement.
- Vérifier la pertinence de l'action préventive.
- Définir un « profil payeur » avec des indicateurs simples et accessibles.
- Tirer parti d'une bonne coordination avec le service commercial.
- Adapter le support de relance au profil des clients : grands comptes, PMI/PME, TPE, secteur public...
- Concevoir une mise en demeure à envoyer en recommandé avec AR.

A l'issue de la journée le participant saura analyser l'organisation du recouvrement de son entreprise puis rechercher 3 pistes d'optimisation – Exercice de mise en situation

2. Jour 2 (formation) : Maîtriser les différents aspects de la relance téléphonique

➤ De 9h à 12h30 – Pause de 10h30 à 10h45

- Constituer le dossier de relance clients.
- Bâtir le scénario de la conversation : quels arguments pour quels objectifs ?
- Réussir à parler au bon interlocuteur : comment passer le barrage du standard ?
- Dérouler le fil conducteur de l'entretien de relance : vérifier l'interlocuteur ; se présenter ; énoncer le sujet ; donner la parole ; écouter et traiter les objections ; négocier ; reformuler les accords et boucler l'appel.
- Adapter son discours aux différents types de clients : client agressif, client bavard, client débordé, client menteur...
- Après l'appel : rédiger le compte rendu, mettre à jour la fiche client, l'agenda.

Mise en situation : préparer et mener un entretien de relance

➤ De 14h à 17h – Pause de 15h30 à 15h45

- Suivre les engagements réciproques pris lors de l'entretien de relance
- Mesurer l'efficacité du processus à l'aide d'indicateurs de performance

A l'issue de la journée, le participant est en mesure de mettre en place des scénarii de relance en fonction d'une typologie de client, de conduire un entretien de relance et suivre les indicateurs.

Il choisira 3 objectifs à mettre en place, qui seront analysés lors de la journée d'accompagnement sur poste.

3. Jour 3 (Accompagnement) : Valider la procédure recouvrement mise en place et le pilotage du recouvrement amiable de 9h à 12h30 et de 14h à 17h / Pause de de 10h30 à 10h45 et de 15h30 à 15h45

- Validation par le formateur des actions mis en place
- Echanges sur les succès et difficultés rencontrés
- Appui opérationnel
- Validation des objectifs à atteindre

A l'issue de la journée, les participants sont en situation de piloter les indicateurs du recouvrement en assurant des résultats pérennes du DSO (Délai moyen de règlement)

Budget : Nous consulter