

Recouvrement et encaissements

Objectifs :

Homogénéiser les compétences sur la réduction du BFR
 Assimiler les notions d'encours et de dépassements d'encours
 Vendre lors de l'entretien avec le client (les conditions générales de vente, le délai de règlement)
 Négocier et argumenter au téléphone lors de la relance
 Pratiquer le recouvrement « séduction » et non le recouvrement « sanction »
 Faire acheter des solutions aux clients partenaires

Programme :

L'enjeu financier des contrats commerciaux

- ✓ Coût du crédit inter entreprise
- ✓ Coût de prévention et de couverture de risque
- ✓ Coût de financement : si l'entreprise emprunte, si l'entreprise place ses fonds, érosion de la marge /délai de paiement
- ✓ Perte des créances douteuses, incidence sur la marge
- ✓ Effort commercial pour compenser une perte
- ✓ Coût des retards de paiement et des non-respects des échéances négociées

Comprendre l'impact des délais de règlement sur la trésorerie et les calculs d'encours

- ✓ Comprendre l'enjeu des délais de règlements pour la société et la qualité de la relation clients
- ✓ Connaître la nouvelle loi sur les délais de règlements

Mettre en place un processus de relance efficace

- ✓ Se préparer par une bonne connaissance des dossiers à traiter
- ✓ Identifier les circuits de décision et les bons interlocuteurs
- ✓ Vérifier la bonne réception des factures, connaissance des délais, en cas de décalage, recadrer, négocier et conclure sur une date de règlement attendue
- ✓ Rédiger le courrier ou email confirmant l'engagement pour formaliser l'accord
- ✓ Réaliser le suivi des règlements aux dates d'engagements pris
- ✓ Les procédures rapides : injonction, recouvrement, chèque sans provision

S'entraîner à l'entretien téléphonique

- ✓ Structurer son entretien pour gagner en efficacité : contact, comprendre, convaincre, conclure
- ✓ Les freins à l'écoute, développer une écoute active
- ✓ Les expressions positives et les termes à éviter
- ✓ Les formules "coussin" pour amortir la nécessaire directivité
- ✓ Les différentes formes de questionnement : ouvertes, fermées, neutres et orientées
- ✓ Reformuler pour éviter les malentendus
- ✓ Recentrer pour garder la maîtrise de l'entretien
- ✓ Les objections spécifiques aux impayés
- ✓ Les vraies réclamations : les écouter, les neutraliser, proposer des solutions alternatives
- ✓ Savoir gérer l'agressivité
- ✓ Comment engager le client à agir ?

Code : A035

En présentiel :

Durée : 2 jours

Prix : 990 € HT

Lieu : Paris

Liste des dates :

10 au 11 janvier
 14 au 15 mars
 06 au 07 juin
 04 au 05 septembre
 04 au 05 novembre

En distanciel :

Durée : 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel

Prix : 810 € HT

Liste des dates :

Janvier : 17 après-midi, 19 après-midi et 22 après-midi
 Avril : 19 après-midi, 22 après-midi et 24 après-midi
 Août : 23 après-midi, 26 après-midi et 30
 Décembre : 07 matin, 13 matin et 16 matin

Public concerné :

Responsable crédits, chef comptable, responsable ADV, comptable clients

Intervenants :

Spécialiste du risque client

Pré-requis :

Aucun

Techniques d'animation :

Alternance de théorie et de pratique.
 Etudes de cas d'entreprise.
 Exercices individuels et collectifs.
 Mise en situation.
 Jeux de rôles.
 Retour d'expériences.

Négocier un accord

- ✓ Définir son objectif et ses marges de manœuvre
- ✓ Les concessions acceptables, jusqu'où ?
- ✓ Quelle contrepartie face à une concession ?
- ✓ Indiquer les conséquences en cas de désaccord et l'exprimer de façon claire non menaçante

De la mise en demeure au titre exécutoire

- ✓ Lettres recommandées
- ✓ Sommation par huissier, contentieux

Choisir la voie d'exécution en fonction du dossier

Le débiteur insolvable

- ✓ Le dépôt de bilan
- ✓ Le surendettement des particuliers, la fiscalité des impayés