

La relance au téléphone des factures en retard de paiement : approche relationnelle



RH - Comptabilité - Gestion

Référence formation : 5-REL-FACT-spe - Durée : 2 jours

Objectifs

- Identifier les décideurs ou interlocuteurs et qualifier le fichier clients
- Faire respecter les délais de paiement négociés
- Aborder les CGV et les faire appliquer
- Respecter les principes de la communication et les règles de l'entretien téléphonique
- Maîtriser et manager l'entretien téléphonique
- Détecter les motifs des retards de paiement
- Négocier éventuellement au téléphone des échéanciers planifiés
- Optimiser son organisation pour mener ses actions à bien
- Mettre en place une organisation collaborative avec les exploitants des chantiers les suivre, obtenir une promesse de règlement, tout en pérennisant la relation commerciale

Pré-requis

Aucun

Plan de cours

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 : comment l'aborder, quelles questions poser, pourquoi être proactif et comment anticiper d'éventuels blocages ?

- Validation de facturation



XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56



- Rappel des termes et conditions de paiement contractuel (CGV ou marché)
- 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 : dans quels cas, pour qui ?

- Clients considérés « à risque »
- Clients sujets à litiges
- Nouveaux clients
- Grands comptes à circuit de traitement long
- Créances importantes - Cibles spécifiques : créances non-couvertes, clients à comportement à risque, clients en difficultés financières

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 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

- Se présenter
- Vérifier l'interlocuteur
- Mettre en écoute
- Énoncer le sujet
- Donner la parole
- Capturer les réponses
- Négocier
- Obtenir un engagement
- Reformuler les accords
- Boucler l'appel



XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56



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

- Création d'un Fichier Client Qualifié en association avec les chargés d'affaires et les exploitants
- Historique des actions entreprises, mémorisation et création d'alerte pour assurer un bon suivi
- 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
- La rigueur du suivi : pourquoi
- Le dossier et le compte rendu (Historique des actions entreprises, mémorisation et création d'alerte pour assurer un bon suivi)
- L'échéancier
- L'agenda

Négocier et obtenir l'engagement du client dans des situations simples

- Découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement
- Écouter activement pour faire s'exprimer
- Reformuler
- Développer l'empathie
- Argumenter
- Traiter les objections
- Confirmer les points d'accord
- Faire s'engager l'interlocuteur et « verrouiller » le bouclage de l'appel
- Prendre date et conclure

Négocier et obtenir l'engagement du débiteur dans des situations difficiles

- Se préparer à l'imprévu
- Déjouer les tentatives de manipulation
- Savoir menacer d'un recouvrement contentieux et dire ce qu'on va faire
- Garder la maîtrise de l'entretien
- Écouter et décrypter les non-dits
- Manifester une attitude et un ton fermes
- Recentrer avec diplomatie
- Découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement
- Écouter activement pour faire s'exprimer



XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

Membre du réseau
aginius
formation

Moyens de la formation	Formateur expert du domaine - 1 ordinateur, 1 support de cours version papier ou numérique, un bloc-note et un stylo par personne - vidéo projecteur - tableau blanc.
Modalités pédagogiques	Présentation des concepts, démonstration, exécution, synthèse et exercices pratiques d'assimilation.
Type d'action	Acquisition des connaissances.
Suivi	Feuille d'émargement signée par 1/2 journée - évaluation de satisfaction stagiaire - évaluation des acquis - attestation de stage.
Durée journée de formation	7h00
Public concerné	Tout public



XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

