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

Contenu pédagogique

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 »

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

Objectifs d'une relance avant échéance : comment l'aborder, quelles questions poser, pourquoi être proactif et comment anticiper d'éventuels blocages ?

- Validation de facturation
- 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
- Capter les réponses
- Négocier

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

- Obtenir un engagement
- Reformuler les accords
- Boucler l'appel

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

Organisation	Les sessions de formation ont lieu de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Profil formateur	• Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention • Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité
Moyens pédagogiques	• Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur. • Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion. • Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle. • Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques. • Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)
Moyens techniques en formation <u>présentielle</u>	Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec : • Ordinateurs • Vidéo projecteur ou Écran TV interactif • Tableau blanc ou Paper-Board
Moyens techniques en formation <u>distancielle</u>	A l'aide d'un logiciel comme © Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant. • Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur. • Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise. • L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. • Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation. • Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à commercial@xxlformation.com
Modalités d'évaluation	• Positionnement préalable oral ou écrit. • Feuille de présence signée en demi-journée. • Evaluation des acquis tout au long de la formation. • Questionnaire de satisfaction • Attestation de stage à chaque apprenant • Evaluation formative tout au long de la formation.

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

	• Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification **NULL** : https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL
Public concerné	Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle
Adaptation pédagogique et matérielle	Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à handicap@xxlformation.com

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76