

## Relancer les impayés et préserver la relation client

### **Objectifs :**

- Recouvrer les créances douteuses.
- Intégrer les procédures judiciaires.
- Mettre en place les outils et les réflexes pour optimiser la relance client

### **Participants et pré-requis :**

Personne en charge de la relance des impayés dans l'entreprise.

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Nous contacter pour toute demande d'adaptation

*Pré requis : aucun.*

### **Méthode pédagogique :**

Formation en présentiel avec un binôme de formateurs.

Notre formatrice, forte d'une expérience de manager d'équipe en téléprospection, intervient depuis 18 ans auprès de tous typologies d'entreprises dans le domaine de la relation client au téléphone notamment la relance d'impayés.

Notre formateur, Dirigeant d'une agence de marketing et communication, s'appuie sur une expérience professionnelle dédiée à la vente et à la relation client.

- Alternance de cours théorique et d'exercices tout au long du module.
- Mise en situation, jeux de rôle

### **Evaluation :**

Les acquis seront validés tout au long de la formation par des exercices et évalués à l'issue par un QCM.

### **Durée :**

2 jours soit 14 heures

### **Lieu :**

Nos locaux à Vannes.

Délais d'accès : de 7 jours à 3 mois selon le mode de financement.

## **Programme :**

### **JOUR 1**

- 1. Le degré de fragilité des entreprises**
  - la carte d'identité de l'entreprise
  - le type d'entreprise et le régime juridique
  - le régime matrimonial du chef d'entreprise
- 2. La prévention des difficultés**
  - informations sur l'identité, la solvabilité, les suretés
  - les procédures collectives
  - les incidents de paiement
  - le crédit management
  - Les termes du contrat
  - les modalités de paiement
  - les garanties des créances
- 3. Le recouvrement des créances impayées**
  - la recherche du motif de l'incident de paiement
  - le recouvrement amiable
  - les mesures conservatoires
  - les actions judiciaires
- 4. Les mesures conservatoires**
  - les conditions de mise en œuvre
  - les différentes mesures conservatoires
- 5. Les actions en paiement**
  - les principales actions possibles
  - les tribunaux compétents
  - les différentes procédures
- 6. Le déroulement des procédures**
  - l'injonction de payer
  - le référé-provision
  - l'assignation en paiement
  - l'action fondée sur un droit de propriété
  - l'action fondée sur un droit de sûreté réelle
- 7. Les actions contre les tiers**
  - sur le fondement d'un droit de gage général
  - sur le fondement d'une fraude du débiteur
  - sur le fondement d'une sûreté personnelle
  -
- 8. Le recouvrement forcé**
  - les conditions de mise en oeuvre
  - les mesures d'exécution
  - les différentes procédures de saisies
  - la liquidation judiciaire
- 9. L'extinction de l'obligation**
  - définition
  - les différentes situations

### **JOUR 2**

- 1. Adopter une posture médiatrice**
- 2. Se fixer les objectifs à atteindre** (quantitatifs, délais, dates)
- 3. Etablir une feuille de route adaptable à tout client**
- 4. Construire son plan et s'y tenir**
- 5. Identifier et anticiper les objections possibles**
- 6. Créer une trame de réfutation à ces objections**
- 7. Exiger une contrepartie à toute demande de délai du client**
- 8. Mettre en avant les avantages de la solution proposée**
- 9. Rester ferme et courtois. Eviter l'escalade conflictuelle**
- 10. Reformuler pour obtenir l'engagement du client à régler ses échéances**