

# ■ ■ ■ ■ TRAITER LES IMPAYES AVEC ■ ■ ■ ■ DIPLOMATIE ET EFFICACITE

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Accélérer les encaissements par une démarche rigoureuse.
- Bien mener ses actions de relance téléphonique.
- Préserver et développer la relation commerciale.
- Faire du traitement des litiges l'occasion de renforcer la relation client.
- Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir.
- Connaître les bases de la négociation applicables à ce type de situation
- Parler au décideur / payeur
- Dérouler son entretien de relance avec le décideur
- Traiter les situations difficiles

## ORGANISATION

- **Durée**  
2 journées – 14 Heures
- **Lieu**  
Site de l'entreprise ou site d'ARAMIS Formation
- **Public / Pré requis**  
Toute personne amenée à réaliser la relance d'impayés

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### VALORISER LES RELANCES

- Améliorer la trésorerie.
- Crédibiliser son entreprise.
- Collaborer avec les vendeurs.
- Résoudre les litiges.

### PREVENIR LE CONTENTIEUX CLIENT

- Clauses essentielles dans les CGV pour garantir ses droits :
  - clause pénale ;
  - attribution de compétence ;
  - réserve de propriété.
- Constituer la preuve de la créance.
- Établir un moratoire.
- Délais de prescription.

### CADRE JURIDIQUE DE LA RELANCE

- Lois sur les délais de paiement, peut-on refuser de vendre, bloquer les livraisons ?
- Mises en situation juridique.
- Rappel sur la procédure de traitement d'un impayé

### RETOUR SUR LES BASES DE LA NEGOCIATION APPLICABLES A LA RELANCE D'IMPAYE EN PHYSIQUE

- Le jeu des concessions-contreparties.
- Les marges de manœuvre possibles et impossibles.
- Les menaces à agiter pour faire pression.
- Les typologies d'interlocuteurs et la stratégie à adopter selon les profils.

### L'AMORCE DU SUJET

- Amener le sujet en douceur en préservant la relation de confiance

### L'ENTRETIEN DE RELANCE AVEC LE DECIDEUR

- L'argumentation de recouvrement de créances.
- La collecte d'informations complémentaires par un questionnaire ciblé.
- La recherche de l'engagement.
- La conclusion de l'entretien et sa consolidation.

### LES SITUATIONS DIFFICILES

- Le traitement des objections.
- La mauvaise foi.
- Le client insistant.
- Faire face à une demande de délai
- Faire face à l'agressivité verbale.

### MÉTHODES PEDAGOGIQUES

Afin de **favoriser la prise de conscience puis l'acquisition des réflexes** appropriés nous vous proposons des **méthodes pédagogiques actives, dynamiques** qui rendent les participants **acteurs de leur progression** :

- ◇ Test de positionnement individuel
- ◇ Echanges d'expériences à partir du vécu des participants.
- ◇ Brainstorming en grand groupe, travail en sous-groupes sur les problématiques rencontrées pour lesquels les participants expriment des difficultés
- ◇ Apports théoriques et méthodologiques par le formateur à chaque point clé.
- ◇ **Les participants travaillent à partir de cas pratique (s) réel(s)** : Jeux de rôles, entraînements, cas pratiques guidés suivis de séance de débriefing à chaud
- ◇ **Perfectionnement d'outils : tout au long de la formation le consultant enrichit les outils existants.**

**NOTRE MEMO, véritable guide opérationnel est remis à chaque participant.** Il comprend les points clés évoqués en cours de formation accompagnés des fiches mnémotechniques

### EVALUATION / VALIDATION

- ◇ Quiz de contrôle de connaissances en lien avec le positionnement initial
- ◇ Remise d'une attestation de formation