

# Relancer les factures pour accélérer les encaissements

Découvrir comment relancer des factures, se préparer à l'entretien et apprendre à négocier un accord

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accélérer les encaissements par une méthode rigoureuse
- Préserver et développer la relation commerciale
- Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir

## PROGRAMME

### L'importance de la relance

- Améliorer la trésorerie.
- Crédibiliser son entreprise.
- Collaborer avec les prescripteurs.
- Faire du traitement des litiges une occasion de renforcer la relation client.
- Aspects juridiques : lois sur les délais de paiement, peut-on refuser de vendre ou bloquer les traitements ?

### Préparer l'entretien téléphonique

- Définir priorités et calendrier de relance.
- Élaborer sa fiche de relance.
- Utiliser l'écrit à bon escient.
- Connaître ses clients.
- Régler sa voix : volume, débit, intonation.

### S'entraîner à l'entretien téléphonique

- Structurer son entretien pour gagner en efficacité : les 4 C : contact, comprendre, convaincre, conclure.
- Les expressions positives et les termes à éviter.
- Les formules "coussin" pour amortir la nécessaire directivité.
- Les différentes formes de questionnement : ouvertes, fermées, neutres, orientées.
- Reformuler pour éviter les malentendus.

Durée

14 HEURES

Tarif

700 €

Pré-requis

Aucun

Profil du stagiaire

Tout public

Délai d'accès

2 à 4 semaines selon  
financement

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé

Moyens pédagogiques et  
techniques

- Salle dédiée à la formation
- Supports de formation
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets

Évaluation de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites
- Mises en situation
- Questionnaires d'évaluation
- Certificat de réalisation de la formation

# Relancer les factures pour accélérer les encaissements

## PROGRAMME

### Bien réagir dans les cas difficiles

- Maîtriser un client bavard.
- Répondre sans agressivité et fermeté au client agressif, de mauvaise foi.
- Être à l'écoute de ses émotions et de celles du client.
- Éviter les expressions qui déclenchent l'agressivité.
- Savoir dire non et préserver la relation : exprimer un désaccord avec fermeté par le DESC.

### Négocier un accord

- Définir son objectif et ses marges de manœuvre.
- Quelle contrepartie à une concession ?
- Indiquer les conséquences en cas de désaccord.

### Utiliser la lettre en complément

- Les différents niveaux de relance.
- Conseils de rédaction, termes.
- Modèles de lettres de relance



Mise à jour

**novembre 2023**



Taux de satisfaction de nos  
stagiaires (mai 2023 -  
novembre 2023)

**Données insuffisantes**