

SÉMINAIRE INTERNATIONAL DE HAUT NIVEAU

TECHNIQUES DE RECOUVREMENT ET DE RELANCES CLIENTS

CIBLE

Chargé(e)s de recouvrement et de relance
Administration des ventes
Comptables clients
Assistants crédit manager
Credit management

OBJECTIFS

Connaître les enjeux et les bénéfices d'un solide recouvrement
S'initier à la législation et aux procédures de recouvrement en vigueur afin de développer ses arguments
Construire une bonne stratégie de recouvrement de créances clients en préservant la relation commerciale
Gagner en temps et en efficacité dans ses actions de relance et appliquer des techniques de recouvrement par téléphone et par écrit
Comprendre l'utilité des indicateurs dans la définition et le suivi de projet ou de programme.
Utiliser une instrumentation appropriée à l'appréciation des performances et au suivi de projet.

TARIF 849.000 FCFA (1296 €)

03 au 07 Décembre 2018

Durée : 5 jours

DATE

PROGRAMME

1- Les enjeux d'une bonne maîtrise des techniques de recouvrement

- Les enjeux des services commerciaux et financiers
- Le recouvrement, pierre angulaire du Crédit Management
- Les bénéfices d'un solide recouvrement

2- Prévenir les impayés

- Soigner les conditions générales de vente
- Gérer et assurer le poste client
- Les différents modes de règlements : chèque, traite, virement

3- Favoriser le recouvrement amiable

- La relance téléphonique / La relance écrite.
- La visite / La mise en demeure.

4- Gérer le recouvrement contentieux

- La préparation du dossier de preuves
- Les acteurs judiciaires et les juridictions
- Les différentes actions en justice : l'injonction de payer, le référé provision... ;
- Les mesures conservatoires;
- Les actions à engager en cas de procédure collective.

5- Les principes gagnants d'un recouvrement juste à temps

- Prendre conscience des dysfonctionnements les plus fréquents
- Structurer une démarche organisationnelle adaptée à son entreprise
- Segmenter la clientèle (clients majeurs/ mineurs, publics/ privés) selon le profil payeur
- Hiérarchiser les actions de relance
- Fonder la priorité sur des critères rationnels
- Graduer le discours et la fermeté
- Définir des objectifs clairs aux acteurs de la relance
- « Mixer » les différentes actions possibles (courriers, téléphone, visites, ...), varier la cadence

6- La préparation des entretiens de relances téléphoniques

- La typologie des mauvais payeurs : Leur profil - Leurs motifs - Les parades
- Les spécificités de la relation téléphonique
- Le franchissement des barrières au téléphone
- La dialectique du téléphone :
 - Les préalables techniques
 - Les comportements au téléphone
- L'entraînement à la négociation :
 - L'argumentation de recouvrement de créances
 - Le traitement des objections
 - La négociation des délais
 - La conclusion de l'entretien et sa consolidation

7- Relance écrite

- Avantages et inconvénients des différents types de courrier
- Conditions d'efficacité des relances écrites
- Les lettres types (de premier niveau, en LR/ AR, de mise en demeure, de réaction aux anomalies constatées...)

8- Les facteurs clés de succès d'une relance pro active

- Conserver un historique complet
- Établir un véritable agenda de relance
- Rapidité de réaction et ténacité
- Organisation personnelle
- Séquencer la résolution des litiges pour une performance accrue

9- Les indicateurs de performance et de pilotage

- Evolutions des balances agées
- Analyses roll-over
- Calculs et suivi du DSO

LIEU ABIDJAN

QUOTA

Un quota de quatre (4) personnes minimum est nécessaire pour valider une session.

NOS OFFRES

En plus de nos séminaires inter-entreprises, nous organisons régulièrement des sessions de formation intra-entreprise à la demande des entreprises. Ces formations portent sur divers thèmes et sont organisées et spécifiquement adaptées à la demande et au besoin de l'entreprise sollicitant la formation.

NOS +

Programmes de formation adaptés aux réalités de votre entreprise.
Formateurs experts internationaux hautement qualifiés.
Personnel accueillant et disponible.
Cadre agréable et propice à l'apprentissage.

NOS REFERENCES



FORMULAIRE D'INSCRIPTION

Veuillez nous expédier, par fax au 225 22 47 51 65, par email : contact@jnconsulting-ci.com ou clients@jnconsulting-ci.com
la fiche d'inscription dûment remplie ou appeler les 225 22 49 39 04 / 225 02 67 93 50 / 225 78 10 29 97

La(Les) personne(s) dont les noms suivent sont inscrites au présent séminaire :

M. / M^{me} FONCTION.....

M. / M^{me} FONCTION.....

M. / M^{me} FONCTION.....

M. / M^{me} FONCTION.....

THÈME : TECHNIQUES DE RECOUVREMENT ET DE RELANCES CLIENTS

DATE.....

LIEU.....

FRAIS D'INSCRIPTION / PAR PERSONNE⁽¹⁾ : 849.000 FCFA (1296 Euros)

Le responsable engageant la société :

M. / M^{me}

Société : Fonction :

Tél.: Fax :

Cell.: e-mail :

MODE DE PAIEMENT

Chèque

Virement bancaire

Espèces

Transfert d'argent

PAIEMENTS PAR VIREMENT BANCAIRE

Compte tenu des délais de virements internationaux, nous vous prions de bien vouloir ordonner vos virements au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

PAR CHÈQUE

Le chèque doit être encaissable en Côte d'Ivoire et libellé au nom de **JN CONSULTING**.

PAR TRANSFERT D'ARGENT

Vous pouvez utiliser les services de Western Union ou de MoneyGram pour le règlement de vos frais de participation.

Modalités de règlement : 100% libérés avant la session.

Compte tenu du nombre de places, les inscriptions seront validées sur la base des paiements effectués, par ordre d'arrivée des inscriptions et dans la limite des places disponibles.

Nous vous recommandons de ne pas émettre de virement, ni prendre vos billets d'avion sans avoir au préalable pris contact avec notre service commercial par mail à contact@jnconsulting-ci.com ou clients@jnconsulting-ci.com ou par téléphone au 225 22 49 39 04 ou 225 78 10 29 97.

Toute annulation d'inscription à l'initiative du participant fait l'objet d'une retenue de frais d'annulation de 20% si cette annulation intervient au moins 15 jours avant le démarrage du séminaire. En deçà de ce délai, aucun remboursement n'est accepté. Toutefois, vous bénéficiez de la possibilité de vous faire remplacer par la personne de votre choix sous réserve de nous en informer au moins 48 h à l'avance.

⁽¹⁾ Les frais de formation prennent en compte le coût pédagogique de la formation, les supports de formation, le diplôme de formation avec sceau original doré et gravé, les pauses-café et les déjeuners.

NB : Le transport, l'hébergement et le dîner sont à la charge des participants.

DATE, CACHET ET SIGNATURE