

# Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

## Réussir la relance des impayés avec succès

### Objectifs

- Connaître les techniques pour recouvrer les impayés par téléphone
- Anticiper les situations d'impayés
- Concevoir un argumentaire adapté en fonction de la personnalité du débiteur
- Responsabiliser le débiteur tout en conservant un bon relationnel et en maintenant la relation commerciale et une bonne image de notre entreprise.

### Public

Comptable client, assistant crédit manager, administration des ventes, chargé de recouvrement, chargé de relance au téléphone...

### Prérequis

Être déterminé pour s'impliquer personnellement dans la formation, pour s'approprier les techniques et pour en recueillir tous les bienfaits.

### Programme

Comment désamorcer les situations d'impayés

- Les enjeux et l'impact en trésorerie
- Les principes de la communication interpersonnelle
- Partage d'expérience des situations rencontrées
- Comprendre les causes de défaillances de paiement
- Moyens à mettre en oeuvre pour pallier l'amplification des situations
- Comment optimiser leur organisation et le suivi

Se préparer pour réussir les relances

- Les 6 typologies des mauvais payeurs et leur comportement
- Leur besoin, leurs motifs, les pièges à déjouer
- Comment franchir les barrages du téléphone
- Les 7 règles de l'entretien téléphonique
- Positionner sa voix, son débit, le rythme, les silences, l'articulation
- S'entraîner avec de nouveaux comportements

Concevoir les arguments pour faire passer le message difficile

- Se mettre en écoute active pour obtenir les informations utiles
- Différencier les faits, énoncer les conséquences pour transmettre un message clair
- La technique du C.A.B. pour argumenter
- Adapter ses arguments aux profils de personnalité
- S'entraîner à garder la maîtrise face aux objections
- Négocier des délais
- Conclure l'entretien et verrouiller les propos

### Pédagogie de la formation

Questionnaire permettant de se positionner et de s'auto-contrôler.

Les apports théoriques alternent avec la mise en pratique (Triangle SVP de Karpman, Process Communication® et Communication Non Violente).

Les exercices d'application variés avec des mises en situation issues du vécu des participants. Élaboration d'un plan d'action personnel.

Support de formation complet avec des fiches mnémotechniques.

A l'aide des NTIC, possibilité de suivi personnalisé d'une heure ; à l'initiative du participant.



Durée : 2 jours (14H de F\*)

Tarif : 1659€ net de taxes

Dates : 13 & 14 Fév. 2025 -  
27 & 28 Mars 2024 - 18 & 19  
Juin 2025 - 18 & 19 Sept.

2025 - 6 & 7 Nov. 2025 - 11 &  
12 Déc. 2025 ou démarrage

immédiat

Lieu : Écully ou à définir

Code : RC0608

Intervenant :

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: formation@balmont.net



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

