



LE CAMPUS

By CCI Nièvre

FORMATION & ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

DURÉE ET DATES

2 JOURS - 14 HEURES

FORMATION SUR
MESURE

> DATES A DÉTERMINER

...

**PERFORMANCE
COMMERCIALE**

**RELANCER LES
FACTURES EN
PRESERVANT LA
RELATION CLIENT**

Contact Inscriptions

Catherine
Guyon
06.64.19.28.27
c.guyon@nievre.cci.fr

TARIFS

Sur mesure

NOUS CONSULTER

Le Campus by CCI Nièvre
74, Rue Faidherbe - 58000 NEVERS
E-mail : formation@nievre.cci.fr
Site Internet : nievre.cci.fr



RELANCER LES FACTURES EN PRÉSERVANT LA RELATION CLIENT

PUBLIC

Aux collaborateurs chargés des relations clients

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis particulier

OBJECTIFS

Étudier au préalable la solvabilité du client.
Éviter les impayés qui engendrent une perte de chiffre d'affaires tout en gardant un dialogue avec le client

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le stagiaire sera en mesure de :

- Relancer les clients en utilisant une communication adaptée
- Analyser les risques d'impayés
- Préparer et maîtriser ses appels pour recouvrements
- Valider les accords de paiements par écrit

MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Exposé interactif avec les participants.
Études de cas.
Jeux de rôles en vidéo-analyse.
Un support de cours est remis au stagiaire.

ANIMATEUR

Cette formation est assurée par un spécialiste du domaine avec une expérience significative en entreprise et de pédagogie en formation
Nos formateurs sont sélectionnés et référencés selon un processus Qualité

SUIVI ET ÉVALUATION

Une attestation d'assiduité, une copie de la feuille d'émargement, un questionnaire de satisfaction ainsi qu'un questionnaire d'auto-évaluation pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation sont remis aux stagiaires en fin de journée.

PROGRAMME

Principes d'une communication de qualité

- la communication verbale et non verbale
- les difficultés liées à la communication
- l'écoute active
- la reformulation
- le questionnement, source d'efficacité

Les sources d'informations internes

- le fichier
- les différents services de l'entreprise

L'émission d'appels

- la définition d'objectifs réalistes
- la maîtrise des entretiens
- les techniques d'empathie
- l'anticipation et les réponses aux objections du client
- la recherche négociée d'une solution

Les accords de paiement par écrit

- les documents de l'entreprise