

Organiser et communiquer sur ses recouvrements de créances | 2 jours

Code module : 586 - Version : 1

Durée : 2 jours (14 heures)

Composition du groupe : De 1 à 12 personnes

Pré-requis : Aucun

Modalités pédagogiques disponibles :

- ☒ Intra présentiel (dans vos locaux)
- ☒ Intra en classe distancielle
- ☒ Inter présentiel
- ☒ Inter en classe distancielle

Public : Chefs d'entreprises, commerciaux, responsables administratifs et comptables

Accès handicapés : Nous consulter pour adapter les modalités de mise en oeuvre

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les freins à la réciprocité d'un contrat et au règlement d'un dû
- Utiliser les outils de communication permettant le recouvrement de créances
- Développer son assertivité
- Connaître les atouts maîtres d'une communication efficace
 - ... avant la vente
 - ... en situation « difficile »

Méthodes pédagogiques :

- Exposé et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants
- Etudes de cas, mises en situation
- Validation des acquis par des questionnaires
- Remise d'un support de cours par voie dématérialisée à l'issue de la formation

Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'évaluation

Modalités de sanction :

Formation non certifiante

Remise d'une attestation de fin de formation

Intervenant :

- Formateur expérimenté, CV sur demande

Suivi de formation :

- Feuille de présence émarginée par demie-journée

Moyens et assistance pédagogiques en distanciel :

- Formation par visioconférence : type classe virtuelle avec assistance technique et pédagogique synchrone
- Matériel requis : ordinateur avec webcam, micro et casque ou hauts-parleurs + connexion internet
- Chaque participant doit disposer d'une adresse e-mail valide

Modalités et délais d'accès / pédagogiques :

- Délai de réponse à la demande de devis sous 48 heures après prise de contact par téléphone, e-mail ou formulaire.

Bien gérer ses recouvrements de créances pour optimiser sa trésorerie est une affaire complexe. Cela nécessite des compétences multiples, notamment de connaître certaines techniques en matières d'organisation et de communication.

Ce module sur 2 jours consécutifs vous apportera les connaissances qui vous manquent.

PROGRAMME

1- Comprendre les freins à la réciprocité d'un contrat

- La réalité subjective et les biais de la communication
- Les croyances limitantes

2- Les fondamentaux de la qualité relationnelle, en interne et en externe

- Ecoute active et stratégies d'influence
- Le respect des engagements réciproques

3- Clarifier les missions de chacun : état des lieux et sphères d'influence

Optimiser son organisation en terme de vente et résolution de litiges :

- Analyse de pratiques
- Mises en situation
- Bilan
- Plan d'action

4- Accroître son impact

- Les atouts maîtres d'une communication efficace : l'intention, la voix, la posture, les mots
- Être ferme sur l'objectif et doux pour la relation : développer son assertivité
- Les moyens d'action en situation difficile
- Maîtriser et adapter les canaux de communication : téléphone, mail, face/face

5- Conduire l'entretien de relance

- Préparer l'entretien : connaître son client et fixer l'objectif et la stratégie
- Poser le cadre, engager, rassurer
- Découvrir : Accroître son impact en pratiquant l'écoute active. Maîtriser les niveaux d'écoute
- Gagner : processus de négociation et d'argumentation pertinente
- Conclure : modalités pratiques, verrouillage
- Rédiger des mails et courriers impliquant et efficaces (selon besoins)