



RECouvrement DES FACTURES IMPAYÉES

OBJECTIF(S) DE LA FORMATION:

Apprendre à prévenir le risque d'impayés post facturation et s'inscrire dans une démarche qualité (suivi facture, reporting, indicateurs de recouvrement)



PUBLIC:

Chargé(e) de clientèle, chargé(e) de recouvrement junior, assistant(e) de Direction, gestionnaire administratif(ve).

PRÉREQUIS:

Aucun



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES:

- Effectuer la relance préventive des impayés
- Conduire des entretiens de recouvrement
- Convenir des recouvrements amiables des impayés
- Mettre en place les mesures d'exécution dans le cadre d'une relation client de qualité



MOYENS & MÉTHODES:

- Support de formation (PPT) présentant le déroulé pédagogique des objectifs pédagogiques
- Partage d'expériences sur les difficultés de recouvrement constatées
- Jeux de rôles sur conduite d'entretiens téléphoniques et présentiels
- Plans d'actions à agender sur 3 mois (axes d'amélioration opérationnels)

MODALITÉS D'ÉVALUATION:

- QCM
- Cas pratiques
- Simulations

SANCTION DE LA FORMATION:

Certificat de réalisation



DURÉE & MODALITÉS D'ORGANISATION:

1 journée de formation théorique en présentiel et 1 journée de mise en situation en entreprise répartie en 2 ½ journées. A adapter en fonction des compétences à acquérir.

DÉLAI D'ACCÈS:

Selon le calendrier en cours, merci de prendre contact avec nos services.



NOMBRE DE PARTICIPANT(E)S MINIMUM ET MAXIMUM:

de 2 personnes minimum à 10 personnes maximum

INTERVENANT(E)S:

Expert(e)s métiers du domaine professionnel



RECouvrement des factures impayées



DATES:

À définir

LIEU:

À définir

COÛT:

Nous contacter



CONTENU:

Les éléments de contexte liés aux impayés de factures

- Une trésorerie défaillante, un manque de rigueur de gestion
- Le suivi du processus de facturation
- L'absence d'indicateurs de pilotage (taux de recouvrement)

Le processus de suivi des devis - factures – règlement

Les relances avant échéance de facturation

- L'objectif de prévention des impayés
- Faire confirmer la date de règlement
- Anticiper les difficultés de paiement
- Mettre en forme les modalités de règlement échelonné

Les relances après échéance de facturation

- Les techniques de recouvrement téléphonique
- Le processus dégradé de recouvrement amiable
- Savoir durcir le ton (assertivité, questionnement, diagnostic, décisions)
- Connaître les mesures coercitives de traitement des impayés



ACCESSIBILITÉ:

Accessibilité aux personnes en situation de handicap conformément à la réglementation (Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), KODEVELOP peut proposer des aménagements pédagogiques et/ou ergonomiques. Merci de contacter notre référente handicap.

CONTACTS:

Accueil : 05 86 30 08 32 - contact@kodevelop.fr

Responsable de formation et référente handicap : Karine FARINEAU - 06 14 83 90 17 - karine@kodevelop.fr