

# SÉMINAIRE

## Le recouvrement amiable et contentieux - Niveau 2

### OBJECTIFS

- Organiser la relance des retards de paiement. Prévoir des clauses contractuelles protectrices. Créer un circuit de gestion active des litiges.
- Impliquer les commerciaux dans la relance. Repérer les clients de mauvaise foi.
- Mener un entretien de relance, négocier. Créer le tableau de bord de la fonction.

### PROGRAMME

#### LE CADRE JURIDIQUE ET FINANCIER DE LA RELANCE

- Incidence des retards de paiement sur la trésorerie et le résultat.
- Quel taux d'escompte proposer ? Exploiter les pénalités de retard.
- Les clauses contractuelles protectrices.
- Arguments qualitatifs et financiers pour négocier les délais de paiement.

#### DIAGNOSTIQUER L'ENCOURS CLIENT

- Identifier les causes de retard de paiement internes et externes.
- 7 clés d'une comptabilité client exacte. Mesurer l'incidence des litiges.
- Signes de dégradation des clients.

#### CRÉER SA PROCÉDURE DE RELANCE

- Calendrier et mode de relance par segment de client : écrit, téléphone, visite en clientèle. Collaborer avec les commerciaux.
- Renforcer la relation client par le traitement des litiges.
- Quand bloquer les livraisons, mettre en demeure, au contentieux.
- Exercice : créer ou améliorer sa procédure de relance.

#### RELANCER DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

- Modes de paiement et garanties à l'international.
- Recouvrer les créances publiques, sur des particuliers.

#### LES BONS OUTILS DE GESTION

- Exploiter la balance âgée, relevé de compte clients, profil payeur...
- Fonctions des logiciels crédit. Rédiger des écrits de relance efficaces.

#### MENER UN ENTRETIEN DE RELANCE

- Les étapes de la relance : les 4 C. Questionnement, reformulation, recentrage.
- Bonnes expressions et termes à éviter. Réagir au client agressif.

#### APPRENDRE À NÉGOCIER

- Les 5 étapes de la négociation. Rechercher une solution « gagnant - gagnant ».
- Répondre non et préserver la relation commerciale.

#### CONSTRUIRE SON TABLEAU DE BORD

- Indicateurs de performance du recouvrement : DMP, taux d'échu, poids des litiges.

#### APPROFONDIR, S'ENTRAÎNER ET COMPLÉTER LA FORMATION EN SALLE

- Module(s) e-learning à distance.

### DURÉE

2 jours

### POPULATION CONCERNÉE

Responsable crédits. Chef comptable. Responsable ADV.  
Responsable comptabilité clients.