

# Le recouvrement comme un acte commercial

## ❖ ORGANISATION DE CETTE FORMATION

Durée : 2 jours

1er jour : 9h30 / 12h30 - 13h30 / 17h30

2ème jour : 9h / 12h30 - 13h30 / 17h

## ❖ PUBLIC CONCERNE

Les crédits managers et leur équipes, les chargés de recouvrement, les chefs d'entreprise

## ❖ OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- > Sensibiliser aux enjeux financiers que représentent les retards de règlement
- > Comprendre le process de découverte de la situation du débiteur
- > Etre capable de convaincre du bien fondé de la démarche
- > Obtenir des règlements rapides
- > Préserver la relation commerciale et l'image de l'entreprise

## ❖ THEMES ABORDES

- > Aborder le recouvrement comme un entretien de vente
- > Se préparer
  - Intellectuellement,
  - matériellement,
  - physiologiquement
- > Réussir son introduction
  - Elaborer et connaître des phrases d'introduction interrogatives
- > Savoir faire parler le débiteur sur sa situation personnelle
  - Questions ouvertes
  - Savoir se taire
  - Savoir être précis
  - Déculpabiliser vis-à-vis de l'argent
- > Découvrir les causes d'un non paiement
  - Litige,
  - Difficulté financière
  - Mécontentement
  - Incompréhension
- > Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension du problème
- > Argumenter pour convaincre
- > Négocier une solution si nécessaire
- > Conclure l'entretien
- > Faire un suivi rigoureux de l'accord
- > Rester maître de la situation et du processus de recouvrement
- > Préserver le flux commercial avec le client