



SÉMINAIRE INTERNATIONAL

TECHNIQUES DE RECOUVREMENT ET DE RELANCE CLIENTS

Tarif TTC* FCFA
850 000

*Toute taxe comprise

Durée : 5 jours

Date :

- Abidjan: du 05 au 09 octobre 2020
- Bamako: du 09 au 13 novembre 2020

Public cible :

Chargé(e) de recouvrement et de relance
Administration des ventes
Comptables clients
Assistants crédit manager
Credit management

Méthode pédagogique :

La pratique sera la pièce angulaire de ce programme. En plus des cours théoriques, les participants sont aussi requis de travailler en groupe sur des mises en situation. Très concret et pragmatique tout en présentant un caractère universel, ce séminaire est basé sur de nombreux exemples et cas réels de natures très diverses.

PRESENTATION

Dans un contexte économique de plus en plus concurrentiel et aléatoire, la santé financière des entreprises fluctue constamment et de plus en plus rapidement. Ce contexte amène les entreprises à optimiser la gestion du risque client dont le recouvrement est une pierre angulaire. Comment obtenir le règlement de ses clients en préservant la relation commerciale ? Exercice délicat mais néanmoins vital pour l'entreprise. Cette formation permettra aux participants de faire un tour complet des Techniques de Recouvrement afin de pouvoir les appliquer.

OBJECTIFS

1. Connaître les enjeux et les bénéfices d'un solide recouvrement
2. S'initier à la législation et aux procédures de recouvrement en vigueur afin de développer ses arguments
3. Construire une bonne stratégie de recouvrement de créances clients en préservant la relation commerciale
4. Gagner en temps et en efficacité dans ses actions de relance et appliquer des techniques de recouvrement par téléphone et par écrit
5. Comprendre l'utilité des indicateurs dans la définition et le suivi de projet ou de programme.
6. Utiliser une instrumentation appropriée à l'appréciation des performances et au suivi de projet.

PROGRAMME

1- Les enjeux d'une bonne maîtrise des techniques de recouvrement

Les enjeux des services commerciaux et financiers
Le recouvrement, pierre angulaire du Crédit Management
Les bénéfices d'un solide recouvrement

2- Prévenir les impayés

Soigner les conditions générales de vente ;
Gérer et assurer le poste client;
Les différents modes de règlements : chèque, traite, virement.

3- Favoriser le recouvrement amiable

La relance téléphonique / La relance écrite;
La visite / La mise en demeure.

4-Gérer le recouvrement contentieux

La préparation du dossier de preuves
Les acteurs judiciaires et les juridictions
Les différentes actions en justice : l'injonction de payer, le référé provision... ;
Les mesures conservatoires;
Les actions à engager encas de procédure collective.

5- Les principes gagnants d'un recouvrement juste à temps

Prendre conscience des dysfonctionnements les plus fréquents
Structurer une démarche organisationnelle adaptée à son entreprise
Segmenter la clientèle (clients majeurs/mineurs, publics/privés) selon le profil payeur
Hiérarchiser les actions de relance
Fonder la priorité sur des critères rationnels
Grader le discours et la fermeté
Définir des objectifs clairs aux acteurs de la relance
« Mixer » les différentes actions possibles (courriers, téléphone, visites, ...), varier la cadence

6- La préparation des entretiens de relances téléphoniques

La typologie des mauvais payeurs: Leur profil - Leurs motifs - Les parades
Les spécificités de la relation téléphonique: Le franchissement des barrières au téléphone; La dialectique du téléphone : les préalables techniques; Les comportements au téléphone
L'entraînement à la négociation: L'argumentation de recouvrement de créances; Le traitement des objections;
La négociation des délais; La conclusion de l'entretien et sa consolidation

7- Relance écrite

Avantages et inconvénients des différents types de courrier
Conditions d'efficacité des relances écrites
Les lettres types (de premier niveau, en LR/AR, de mise en demeure, de réaction aux anomalies constatées ...)

8- Les facteurs clés de succès d'une relance proactive

Conservé un historique complet
Établir un véritable agenda de relance
Rapidité de réaction et ténacité
Organisation personnelle
Séquencer la résolution des litiges pour une performance accrue

9- Les indicateurs de performance et de pilotage

Évolutions des balances âgées
Analyses roll-over
Calculs et suivi du DSO



CADRE DE LA FORMATION

Nos séminaires se déroulent dans des salles confortablement aménagées, climatisées et équipées de vidéoprojecteur.

Pendant la durée de la formation, une pause café vous sera gracieusement offerte en journée.

A la fin du stage, une fiche d'évaluation individuelle est remise à chacun des participants pour lui permettre d'apprécier la formation au travers du programme, des animateurs et de l'environnement de la formation.

VISITE TOURISTIQUE

Pour vous permettre de changer d'air, **une visite touristique** des plus beaux endroits de la ville vous sera offerte.

VOYAGE & HEBERGEMENT

Les frais de voyage et d'hébergement sont à la charge du participant et ne sont pas inclus dans les frais de formation. A ce titre, le participant est libre de trouver lui-même l'offre qui lui convient au mieux.

Néanmoins, nous pouvons vous proposer notre assistance pour l'hébergement dans une de nos structures partenaires qui disposent de chambres climatisées, équipées d'un téléviseur couleur et d'une connexion Internet haut débit.

Les frais relatifs à votre hébergement seront directement réglés par vos soins à l'établissement hôtelier.

QUOTA MINIMUM

Un quota de trois (3) personnes minimum est nécessaire pour valider une session.

En deçà de ce nombre, Trainis se réserve le droit de reporter ou d'annuler la session. Dans ce cas précis, les participants ayant déjà effectué leur paiement seront intégralement remboursés. Toutefois, le participant peut, s'il le désire, demander à ce que ses frais lui soient gardés pour la session suivante ou pour un autre thème.

LES OFFRES DE TRAINIS

En plus des séminaires internationaux de Trainis regroupant des participants de diverses nationalités, Trainis organise régulièrement des sessions de formation intra-entreprise à la demande des entreprises. Ces formations portent sur divers thèmes et sont organisées et spécifiquement adaptées à la demande et au besoin de l'entreprise sollicitant la formation.

Si vous aussi, vous souhaitez organiser cette formation au sein de votre entreprise, contactez-nous et nous répondrons à votre demande où que vous soyez.

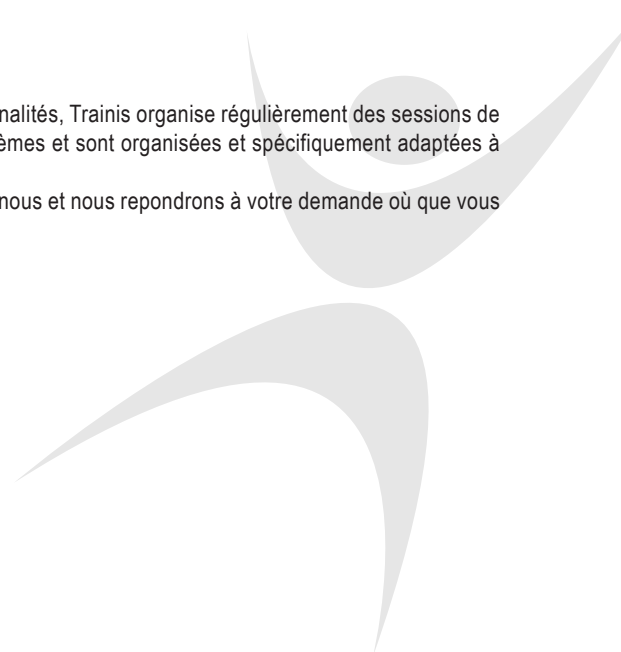
LES + DE TRAINIS

Personnel accueillant et disponible

Cadre agréable et propice à l'apprentissage

Programmes des formations adaptés aux spécificités africaines

Formateurs experts internationaux hautement qualifiés





SÉMINAIRE INTERNATIONAL

QUI SOMMES-NOUS ?

TRAINIS est un acteur de référence sur le secteur de la formation professionnelle continue en Afrique.

Nos formations thématiques très ciblées et de haut niveau impactent la performance de votre organisation à travers le renforcement des compétences en vue d'atteindre le triptyque: productivité, rentabilité & efficacité. Devenez plus compétitif en misant sur votre meilleure ressource: vos collaborateurs.

Nos séminaires ont attiré plusieurs centaines de cadres provenant d'une trentaine de pays d'Afrique dont l'Angola, le Bénin, le Burkina Faso, le Cameroun, le Cap-Vert, la Centrafrique, le Congo Brazza, le Congo RDC, la Côte d'Ivoire, le Gabon, le Ghana, la Guinée Bissau, la Guinée Conakry, Madagascar, le Mali, la Mauritanie, le Niger, le Rwanda, le Sénégal, le Tchad, le Togo, ...

Notre approche:

TRAINIS innove et se distingue de par sa stratégie, pour l'heure, unique en Afrique francophone. Un concept simple qui consiste à faire profiter aux cadres africains des formations de qualité, pratiques et sur des thèmes d'actualité dans les organisations en faisant appel aux meilleurs spécialistes internationaux en Management et en Gestion d'entreprise. Ceci, tout en tenant compte des spécificités culturelles et des réalités africaines afin de rendre nos stagiaires immédiatement opérationnels sur le terrain.

Nos références :

Ils nous font confiance ...



...Et pourquoi pas vous?



Formulaire d'inscription

Intitulé de la formation :

Date de session :

Lieu :

Nom de famille :

Prénom (s) :

Organisme :

Fonction :

Email :

Téléphone professionnel :

Téléphone personnel :

Ville :

Pays :

Niveau d'études :

Spécialité :

Quelles sont vos attentes vis-à-vis de cette formation?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

TOTAL TTC A REGLER FCFA.

MODE DE PAIEMENT :

- Chèque : Espèces :
Virement bancaire : Transfert d'argent :

Signature (+ cachet si Organisme)

PAIEMENTS PAR VIREMENT BANCAIRE

Compte tenu des délais de virements internationaux, nous vous prions de bien vouloir ordonner vos virements au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

PAR CHÈQUE

Le chèque doit être encaissable au Mali et libellé au nom de la société TRAINIS.

PAR TRANSFERT D'ARGENT

Vous pouvez utiliser les services de Western Union ou de MoneyGram pour le règlement de vos frais de participation.

Le nombre de places étant limité, nous vous conseillons de vous inscrire le plus tôt possible. Pour valider votre inscription, vous devez remplir, scanner et envoyer par email le présent formulaire à l'adresse : contact@trainis.com accompagné du règlement des frais de participation. Nous vous recommandons de ne pas émettre de virement, ni prendre vos billets d'avion sans avoir au préalable pris contact avec notre service commercial par mail sur contact@trainis.com ou par téléphone au **+223 20 22 07 07**. Les paiements se font par virement bancaire, par chèque, en espèces ou par transfert d'argent.

Les frais d'inscription comprennent les documents de travail, le matériel pédagogique, les frais pédagogiques, le déjeuner et les pauses café pendant la durée de la formation. Toute annulation d'inscription à l'initiative du participant fait l'objet d'une retenue de frais d'annulation de 20% si cette annulation intervient 30 jours avant le démarrage du séminaire. Au-delà de ce délai, aucun remboursement n'est accepté.