



## SÉMINAIRE DE FORMATION

### MANAGER LE RECOUVREMENT AMIABLE

**Tarif HT**  
**450 000 FCFA (686 Euros)**

15% de remise accordée (- 65 700 F CFA) pour tout règlement 2 semaines avant le démarrage de la formation

**Durée:** 1 semaine (3 jours)

#### Dates & lieux :

Pointe Noire : 23 - 25 Sept. 2019

#### Public cible:

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

#### Méthode pédagogique:

Notre méthode pédagogique combine un peu d'exposés théoriques et beaucoup de cas pratiques à travers des exercices, des jeux de rôle et des mises en situation. Le retour sur investissement est maximum car nos formations mobilisent les apprenants autour de méthodes et techniques immédiatement applicables et mesurables.

### PRESENTATION

Un traitement rapide des impayés évite que ces derniers ne se transforment en pertes définitives. L'entreprise qui s'organise pour prévenir et traiter à l'amiable ses retards de paiement minimise l'impact financier et donne à ses clients l'image d'une entreprise bien gérée. Cette formation au recouvrement amiable permet d'optimiser le traitement des impayés.

### 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.

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### 1. Diagnostiquer l'encours

- ◆ Causes de retard de paiement.
- ◆ Clés d'une comptabilité cli
- ◆ Mesurer l'incidence des litiges

### 2. Créer ou améliorer sa procédure de relance

- ◆ Calendrier et mode et de relance : écrit, téléphone, visite en clientèle.
- ◆ Coopérer avec les vendeurs.
- ◆ Renforcer la relation client par le traitement des litiges.
- ◆ Quand bloquer les livraisons, mettre en demeure.

### 3. Les outils de gestion

- ◆ Balance âgée, profil payeur.
- ◆ Fonctions des logiciels crédit.
- ◆ Lettres de relance efficaces.

### 4. Le cadre juridique

- ◆ Incidence des retards de paiement sur la trésorerie.
- ◆ Choix du taux d'escompte.
- ◆ Exploiter les pénalités de retard.
- ◆ Clauses protectrices du contrat.
- ◆ Arguments pour négocier les délais de paiement.
- ◆ Modes de paiements et garanties à l'international.
- ◆ Recouvrer les créances publiques, sur des particuliers.

### 5. Mener l'entretien de relance

- ◆ Étapes de la relance : les 4 C.
- ◆ Questionnement, reformulation.
- ◆ Utiliser les bonnes expressions.
- ◆ Réagir au client agressif.

### 6. Apprendre à négocier

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

### 7. Construire le tableau de bord

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



SÉMINAIRE DE FORMATION

## QUI SOMMES-NOUS ?

Trainis est un acteur de référence dans 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 des renforcements des compétences en vue d'atteindre le triptyque: productivité, rentabilité et 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 Benin, la Burkina Faso, le Cameroun, le Cap-Vert, la Centrafrique, le Congo Brazzaville, la 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...



Bureau internationale du Travail



...& pourquoi pas vous ?

