

Recouvrement des Impayés : relancer efficacement ses clients

Lien : https://maroc-performance.com/formation/recouvrement-des-impayes-relancer-efficacement-ses-clients

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
3 jours (21h)	**DTA126**	**Recouvrement**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Mesurer le risque client et les conséquences d'un recouvrement fragile pour une entreprise
- Pratiquer les outils de communication en matière de recouvrement
- Conduire ses appels téléphoniques de relance pour obtenir le paiement
- Rédiger des mails de relance efficaces
- Organiser et suivre ses appels

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- ✔ Chargés de recouvrement
- ✔ Comptables
- ✔ Assistants juridiques
- ✔ Collaborateurs des services juridiques et contentieux

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Appréhender les effets du non-paiement pour les entreprises

- Les enjeux commerciaux et financiers du recouvrement
- Le coût du crédit client pour une société
- L'impact en trésorerie des conditions de paiement
- L'incidence de l'impayé et du retard de paiement sur les marges
- Les motifs et typologies du non-paiement
- Le positionnement « fournisseur »

2 / Repérer les missions du chargé de recouvrement

- Le chargé de relance dans l’entreprise et ses objectifs
- Le cadre juridique du recouvrement

3 / Repérer les outils de communication essentiels

- Les fondamentaux de la qualité relationnelle
- Les 4 atouts maîtres d’une communication efficace : la voix, le comportement, l’attitude et le discours
- L'efficacité des relances écrites : courriers et mails
- La mise en place de scénarios de relance pertinents

4 / Préparer l’entretien de relance

- Les étapes de préparation de l'entretien
- La prise de connaissance de son client, son organisation et portail de facturation

Maroc Performance

- L'adaptation du discours au profil de son client

5 / Conduire l'entretien de relance

- Les notions de persuasion, empathie, assertivité
- Le questionnement et l'écoute active
- La structure de l'entretien : engager - découvrir - proposer - conclure
- Le traitement des objections

6 / Mettre en place un processus de suivi des relances

- Rédiger des mails de relance efficaces
- Organiser et suivre ses appels

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

10 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance