



PREVENIR LES IMPAYES ET RELANCER LE RECOUVREMENT DE SES CREANCES - ATS8

Objectifs de la formation

Prévenir les impayés et relancer le recouvrement de ses créances

Objectifs pédagogiques

Savoir prévenir les impayés, et résoudre les litiges en matière de créances

Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

Public visé

Salarié en activité

Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques.

Face à face pédagogique interactif établit dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

Durée

14 heures

Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

Contenu de la formation

Savoir faire la différence entre une insatisfaction et une réclamation :

- Gestion de l'insatisfaction
- Gestion de la réclamation

La relation client en cas d'impayés :

- Les comportements des clients face aux impayés
- Le dossier client : antécédents d'impayés réclamations / types de paiement/ les dates de valeur

La gestion du dossier :

- Apprécier la situation du débiteur
- Gérer le dossier ou le contrat client sur les plans administratif, comptable et commercial
- Identifier les différents motifs d'impayés
- Formaliser les accords à l'écrit
- Préserver les intérêts des deux parties
- Assurer la traçabilité du suivi du litige

Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

La validation

Attestation descriptive de formation

Prix de la session

Intra : 2100.00€

Inter : 320.00€

+ INFOS

Pour toute information et inscription

Florence KRECINA

f.krecina@filea.eu

03 88 15 58 65

Mise à jour 160114

La Porte de France - 25 rue de Lausanne
67000 Strasbourg

T.03 88 15 58 68 - F.03 88 15 58 69

contact@filea.eu

SARL au Capital de 103000€ | RCS STRASBOURG B413033093
SIRET 41303309300043 | APE 8559A