FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Améliorer le processus d'encaissement clients

Le 13/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Utiliser des techniques de relance par téléphone
- Maîtriser les aspects juridiques
- Maîtriser les situations complexes
- Maintenir le lien

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

Comprendre l'importance des relances

- Les enjeux de trésorerie
- Assurer le statut de l'entreprise
- Trouver des solutions au plus vite
- Les différentes formes de relance

Définir les aspects juridiques

- Les notions de délais
- Le droit de refus (vente ou livraison)
- Distinguer les relances selon l'acheteur (particulier ou professionnel)

Après-midi

Le processus de relance téléphonique

- Identifier les différentes étapes
- Etablir un calendrier des relances
- Assurer la gestion des relances
- Rassembler et motiver sa force commerciale lors d'opérations de ventes

JOUR 2

Matin

Le fonctionnement concret de la relance téléphonique

- La méthode des 4C : Contacter, Comprendre, Convaincre et Conclure
- Maîtriser le vocabulaire, l'intonation
- Utiliser les techniques de questionnement et de reformulation

Repérer les différentes attitudes

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Clients bavards, agressifs ou malhonnête
- Savoir exprimer un refus
- Conserver le lien

Après-midi

Aboutir à une solution viable et durable

- Connaître les potentielles marges de négociation possibles
- Trouver un point d'entente convenable pour chacune des parties
- Les conséquences si aucun accord n'est trouvé
- Établir des écrits comme preuve

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Connaître la fonction commerciale

PUBLIC VISE

Cette formation s'adresse aux vendeurs, commerciaux et technico-commerciaux, chargés et ingénieurs d'affaires

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.