FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Améliorer ses recouvrements et délais d'encaissement

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 :
- Procéder à des relances téléphoniques
- Connaître le cadre juridique relatif aux paiements
- Traiter et maîtriser les situations complexes
- Maintenir des bonnes relations commerciales

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Discussion téléphonique préalable avec le formateur afin d'individualiser votre parcours de formation
- Le programme de formation ci-dessous peut être aménagé sans frais supplémentaires en fonction de vos attentes

Jour 1 - Matin

Enjeux des paiements et outils de relance
- Garantir la trésorerie de l'entreprise
- Témoigner d'une entreprise consciencieuse avec ses finances
- Résoudre les différends sans délai
- Relancer : quels sont les outils adéquats

Connaître le cadre règlementaire
- Connaissance des délais pour payer
- Inciter en refusant de vendre ou de fournir
- Distinction entre les ventes aux consommateurs et aux entreprises

Jour 1 - Après-midi

Faire un plan de relance téléphonique
- Prioriser les relances
- Planification des relances téléphoniques à effectuer
- Les niveaux de relance téléphonique
- Déployer ses équipes sur des ventes occasionnelles

Jour 2 - Matin

Effectuer concrètement une relance téléphonique
- La méthode des 4C négociation commerciale : Contact, Comprendre, Convaincre, Conclure
- Choisir adéquatement son vocabulaire et adapter sa voix
- Chemin de questions
- Réexpliquer dans d'autres termes pour être certain de la bonne compréhension

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

Traiter et maîtriser les situations complexes

- Cas pratique d'un client volubile
- Cas pratique d'un client virulent
- Cas pratique d'un client malhonnête
- Savoir refuser tout en préservant la relation commerciale

Jour 2 - Après-Midi

Faire preuve de pédagogie afin de parvenir à un accord

- S'entretenir avec son supérieur hiérarchique sur la marge de manœuvre disponible
- Parvenir à un accord satisfaisant pour l'ensemble des parties
- Les enjeux d'un désaccord entre les parties
- La nécessité de disposer d'un écrit en prévision

FIN DE LA FORMATION

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

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Tout public

- 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

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

- 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.