



# LA RELANCE CLIENT : STRATÉGIES ET TECHNIQUES

Améliorer la gestion des relances clients afin d'optimiser la trésorerie et la crédibilité de l'entreprise.

Fondamental Présentiel À distance 2 jours

Prix : 1390 € HT

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Améliorer la gestion des relances clients afin d'optimiser la trésorerie et la crédibilité de l'entreprise

## À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Pour qui :

- Tout public

Prérequis :

- Aucun

## PROGRAMME

Contenu (progression pédagogique) :

### 1. Valorisation des relances clients

- Importance de la relance pour la trésorerie et l'image de l'entreprise
- Collaboration avec les vendeurs pour faciliter la relance
- Résolution des litiges clients

### 2. Cadre juridique de la relance

- Connaissance des lois sur les délais de paiement
- Possibilité de refuser de vendre ou de bloquer les livraisons

### 3. Préparation de l'entretien téléphonique

- Définition des priorités d'action et élaboration d'une fiche de relance
- Différents niveaux de relance

### 4. Entraînement à la relance téléphonique

- Réglage de sa voix pour un entretien efficace
- Structuration de l'entretien : contact, comprendre, convaincre, conclure
- Utilisation de formules "coussin" pour adoucir la directivité nécessaire

### 5. Gestion des situations difficiles

- Maîtrise d'un client bavard ou agressif
- Évitement de déclencher l'agressivité
- Savoir dire non et maintenir la relation grâce à la méthode DESC

#### 6. Négociation d'un accord

- Définition de ses objectifs et marges de manœuvre
- Contreparties à une concession
- Présentation des conséquences en cas de désaccord

#### 7. Utilisation de l'écrit

- Utilisation pertinente de l'écrit dans la relance client
- Conseils de rédaction et choix des termes adéquats