



Cash **for** Growth

RELANCER LES FACTURES



QC1 : Relance téléphonique : *Méthodologie et Relationnel*

Animé par Jacques CAILLAUD



Points abordés

• 1. Définition du contexte

- Les acteurs autour d'une créance - La connaissance du dossier - Identifier le type de relance à effectuer

• 2. La préparation de l'appel téléphonique

- Définir l'objectif de l'appel - Préparer la bonne formule de contact - Préparer le contenu (scénario, argument, solution)

• 3. Les éléments de forme

- Adapter son langage - Maîtriser sa voix - Les pièges à éviter - Les leviers de négociations

• 4. L'entretien téléphonique :

Mise en situation réelle

- Le rythme - Identifier son interlocuteur - Le mauvais payeur / la bonne foi - Conduire un entretien

• 5. Gestion des appels difficiles :

Jeux de rôles

- Adapter son discours suivant l'interlocuteur : mécontent, stressé, agressif... - Gérer le conflit

• 6. Conclure et suivre son dossier

- La conclusion (engagement du client) - Notes/ Confirmations d'entretien - Diffusion d'informations / planification d'actions



Objectifs

- **Organiser** son travail
- **Gérer** un entretien téléphonique
- **Anticiper** une situation de mauvais payeur
- **Développer** les capacités relationnelles et commerciales des collaborateurs



Publics concernés

- **Toute personne en charge de la relance téléphonique** : service crédit client, comptabilité client, administration des ventes ...

Les points forts

Optimiser les délais de règlement et diminuer les impayés.

La formation propose d'**améliorer la performance de l'entreprise au travers de l'individu.**

Découpage :

- **Théorie (1/3)**

- **Pratique (2/3)**

- **+ ½ journée de bilan individuel OFFERT un mois après**

2 jours

(1400 Euros H.T. / jour)

**+ ½ journée
Bilan offerte**

CASH FOR GROWTH

Cfdse, 6 Rue de Valmy - 93100 MONTREUIL

Tél : 01.49.20.66.29 – Fax : 01.70.24.84.47

www.cashforgrowth.fr

Contactez **François de Landes**
06.29.35.29.40

fdelandes@cashforgrowth.fr

Bon de Commande à imprimer, remplir et à retourner par fax au 01.70.24.84.47

Coordonnées Fournisseur

CASH FOR GROWTH
 CFDSE – 6 Rue de Valmy – 93100 MONTREUIL SOUS BOIS
 Tél : 01.49.20.66.29

RCS Bobigny 493 870 979 - SARL au capital de 7 500 Euros

Votre interlocuteur : François de Landes

Téléphone : 06 29 35 29 40
 Mail : fdelandes@cashforgrowth.fr

Coordonnées clients

Raison sociale : _____

Adresse : _____

CP – Ville : _____

Représenté par : *(rayez la mention inutile)*

M./Mme : _____

Téléphone : _____

Mail : _____

PRESTATIONS DE SERVICE

Désignation	Référence	Prix Unitaire HT en Euros	Quantité	Prix Total HT en Euros
Formation : Relance téléphonique : Méthodologie et Relationnel	QC1	1400	2	2800
TOTAL FORMATION				2800

Dates de formation souhaitées* dans vos locaux :

(* sous réserve de la disponibilité du formateur – une confirmation de date vous sera envoyée à réception de votre bon de commande)

Conditions particulières :

1. Les frais de déplacement hors Ile-de-France (transport, hébergement, etc.) sont à la charge du client
2. Conditions de règlement : 30 jours date de facture

Conditions générales de vente :

OBJET : Conditions générales de vente des stages réalisés sur mesure pour le compte d'un Client ou d'un groupe. **CHAMP D'APPLICATION :** Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente. **PRIX/CONDITIONS DE REGLEMENTS :** Tout stage ou cycle commencé est dû en entier. Les factures sont payables à l'ordre de CASH FOR GROWTH. Un acompte de 30 % est versé à la commande. Cet acompte restera acquis à CASH FOR GROWTH si le Client renonce à la formation. Le complément est dû à réception des différentes factures émises au fur et à mesure de l'avancement des formations. **REGLEMENT PAR UN OPCA :** Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCA, il doit prévenir CASH FOR GROWTH et s'assurer de la bonne fin de cette demande. **PENALITE DE RETARD :** Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard fixées à une fois et demi le taux d'intérêt légal. **CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT :** Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit. **INFORMATIQUE/LIBERTES/CONFIDENTIALITES :** Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à CASH FOR GROWTH pour et dans le cadre de l'exécution des formations commandées pourront être communiquées aux partenaires contractuels de CASH FOR GROWTH. Conformément à la réglementation française qui est applicable à ces fichiers, le Client peut écrire à CASH FOR GROWTH pour s'opposer à une telle communication des informations le concernant. Il peut également à tout moment exercer ses droits d'accès et de rectification dans le fichier de CASH FOR GROWTH. La société CASH FOR GROWTH et ses partenaires contractuels reconnaissent la valeur économique importante pour le client des informations que celui-ci est disposé à lui dévoiler en toute confiance, dans le cadre des formations. CASH FOR GROWTH et ses partenaires contractuels s'interdisent toute utilisation directe ou indirecte et divulgation des informations qu'il aurait pu acquérir lors de sa collaboration avec le client sauf accord écrit de celui-ci. **ATTRIBUTION DE COMPETENCES :** Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE BOBIGNY.

Pour le client

A _____ Le _____
 Cachet et Signature du client, précédés de la mention « Lu et approuvé » :

Pour le fournisseur



www.cashforgrowth.fr

Cash for Growth
 Postes clients et fournisseurs

Audit • Formation • Conseil • Logiciel