

Relance des Factures pour Accélération des Encaissements

Lien :
https://innov-maroc.com/formation/relance-des-factures-pour-acceleration-des-encaissements

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
2 jours (14h)	**FNC175**	**Recouvrement**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux financiers pour l’entreprise du recouvrement clients
- Accélérer les encaissements par une méthode rigoureuse
- Limiter le contentieux grâce à la relance régulière des factures
- Préserver et développer la relation commerciale
- Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Chargé de relance
- Assistant(e) comptable
- Commerciaux

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Les enjeux de la relance

- Accélérer les rentrées de cash : un enjeu majeur pour la trésorerie
- Animer une culture « juste à temps » de la facturation à l'encaissement
- Le cadre contractuel et la législation en vigueur des délais de paiement
- Les risques de non-paiement : comment les identifier ?

2 / Valoriser les relances

- Améliorer la trésorerie
- Crédibiliser son entreprise
- Collaborer avec les vendeurs
- Résoudre les litiges

3 / Le contexte juridique de la relance

- Lois sur les délais de paiement, peut-on refuser de vendre, bloquer les livraisons ?

4 / Préparer l'entretien téléphonique

- Définir ses priorités : balance âgée, agenda électronique
- Élaborer sa fiche de relance
- Les différents niveaux de relance

INNOV MAROC

5 / La conduite de l’entretien téléphonique en mode empathique

- Préparer : connaître son client, adapter son discours
- Engager : prise de contact, objet
- Découvrir : recueil d’informations, questionnement,écoute
- Proposer : traitement des objections, argumentation
- Conclure : modalités, verrouillage et prise de congés

6 / La relance courrier ou mail

- Votre email véhicule votre image : les réflexes à avoir
- Rédiger des messages qui accrochent pour obtenir des réponses

7 / Bien réagir dans les cas difficiles

- Maîtriser un client bavard
- Répondre au client agressif
- Éviter de déclencher l'agressivité
- Savoir dire non et préserver la relation : le DESC ; jeux de rôle : DESC ; Brutus, le client agressif

8 / Négocier un accord

- Définir son objectif et ses marges de manœuvre
- Contrepartie à une concession ?
- Indiquer les conséquences en cas de désaccord : Cas Tristan : négocier un accord

9 / Le suivi efficace de ses appels

- Suivre la résolution des litiges
- Agenda et respect des engagements réciproques
- La traçabilité des actions et son utilisation
- La gestion des priorités : l’organisation personnelle

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 22 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés