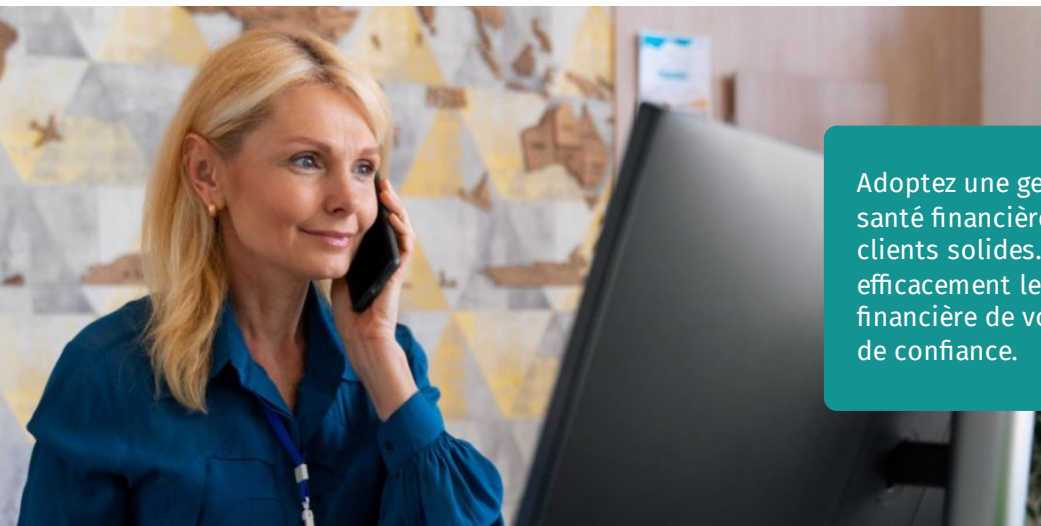




# Impayés : Relancer les clients

Formation professionnelle - courte | Sans niveaux spécifiques



Adoptez une gestion proactive des impayés pour la santé financière de votre entreprise et des relations clients solides. Apprenez à anticiper et traiter efficacement les impayés afin de renforcer la stabilité financière de votre entreprise et maintenir des relations de confiance.

## TARIF

**680€ nets**

Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

## DURÉE ET RYTHME

2 jours

## LIEUX

### Inter-entreprise

Albi, Castres, Mazamet, Nîmes – Marguerittes, Tarbes

### Intra-entreprise

Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

## MODALITÉS D'ACCÈS

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

## PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

### Public cible

- Assistants administratifs
- Commerciaux

### Pré-requis et niveau d'entrée

- Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les enjeux d'une situation d'impayé
- Appliquer une procédure de recouvrement amiable
- Appliquer une procédure contentieuse
- Communiquer de façon efficiente avec le client mauvais payeur

## MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

### Validation

- En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

### Evaluations

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestation de fin de formation et ou certificat de réalisation.
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

# 94%

des clients recommandent les formations en Gestion – Comptabilité de Purple Campus

## LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Français

## ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### Formateurs experts

des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

**Pédagogie active et multimodale**, analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

**Salles de formation** équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

## CO-TRAITANCE

Non

## ACCESSIBILITÉ

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences réglementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

## PROGRAMME

### Les Bases du Recouvrement des Impayés

- Enjeux et cadre juridique.
- Typologie des impayés
- Identification des clients mauvais payeurs.

### Procédures de Recouvrement Amiable

- Mise en place d'une procédure de recouvrement amiable : étapes clés et outils.
- Rédaction de courriers et e-mails de relance
- Gestion des appels téléphoniques de relance : techniques de communication et de persuasion

### Procédures de Recouvrement Contentieux

- Initiation aux procédures de recouvrement contentieuses : mise en demeure, injonction de payer, et autres procédures judiciaires.
- Relation avec les acteurs du recouvrement contentieux : huissiers, avocats, tribunaux.

### Communication avec les Clients Mauvais Payeurs

- Techniques de négociation et de médiation avec les clients mauvais payeurs.
- Gestion des situations conflictuelles : comment désamorcer les tensions et trouver des solutions amiables.

## AUTRES FORMATIONS

- Comptabilité générale : les bases
- Assertivité : s'affirmer dans les échanges professionnels
- Ecrits professionnels : rédiger efficacement

