



PNL

## RELATIONS CLIENTS

Vendre c'est bien, être payé c'est mieux !

### OBJECTIFS

Après cette formation, vous saurez :

- Évaluer le risque d'impayé dès l'ouverture du compte client,
- Sélectionner les principales clauses préventives à insérer aux conditions générales de ventes,
- Être irréprochable sur le contenu du devis, du bon de commande, du bon de livraison et de la facture,
- Maîtriser les techniques du recouvrement amiable pour optimiser les encaissements et la trésorerie sans rompre la relation commerciale.

### THÈMES PRINCIPAUX

- Le non-paiement et ses incidences,
- Comment éviter l'impayé ?
- Comment identifier son client et détecter le mauvais payeur ?
- Comment protéger l'entreprise ?
- Le recouvrement amiable :
  - a) La communication interne,
  - b) Calendrier et courriers,
  - c) La relance téléphonique,
  - d) La mise en demeure,
  - e) Le traitement des objections,
  - f) Rédiger une reconnaissance de dette.
- L'échec du recouvrement amiable.

### DURÉE 3 JOURS

#### PUBLIC

Chefs d'entreprise artisanale ou TPE ou toute personne chargée de l'encaissement souhaitant se faire payer plus vite et éviter les impayés.

**Prérequis :** Aucun

**MÉTHODE :** Active et participative.

Alternance d'applications pratiques et d'exposés. L'apport de devis et factures établis par l'entreprise est vivement conseillé.

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

Mises en situation, QCM, Quiz, échanges sur les pratiques  
Livret du participant remis en fin de formation.

En INTER : 4 à 6 personnes

En INTRA : 6 à 12 personnes

#### Accessibilité aux personnes en situation de handicap.

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Les aspects, l'accessibilité et le type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogiques sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de pouvoir orienter ou accompagner au mieux les personnes en situation de handicap.

**Délais :** Selon calendrier ou en fonction de la demande

**Modalités d'accès :** Nous contacter au 04 79 25 00 56 ou [formation@up-and-com.org](mailto:formation@up-and-com.org)

**Tarif :** Sur devis après étude de la demande

