

DELAIS DE PAIEMENT ET IMPAYÉS : RELANCES ET INJONCTION DE PAYER



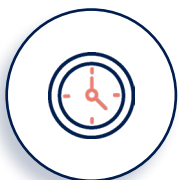
Objectifs & Compétences visées (être en capacité de)

- ▶ Savoir faire une relance de facture efficace
- ▶ Maîtriser le recouvrement amiable
- ▶ Maîtriser la procédure d'injonction de payer



Public & Prérequis

- ▶ Tout public
- ▶ Pas de prérequis



Durée

- ▶ 1 jour (7 heures)



Moyens pédagogiques

- ▶ Diapositives
- ▶ Exercices d'application animés par le formateur



Appréciation des résultats

- ▶ QCM



Tarif

- ▶ Voir convention de formation professionnelle

Contenu et Programme de la formation

Première partie : la relance des factures

QCM PRÉALABLE 5 questions

Introduction : sensibilisation sur les enjeux

- ▶ État des lieux des délais de paiements
- ▶ Impact d'un impayé
- ▶ Enjeux des délais

Les clés pour une bonne relance

- ▶ Rythme
- ▶ Ton
- ▶ Suivi

Cas pratique : scénarios de relance

- ▶ Définir un calendrier de relance
- ▶ Faire ses modèles de courrier
- ▶ Choisir les modes de communication adaptés

Typologie de comportement

- ▶ Jeu ludique sur les typologies de comportement et comment y répondre

La relance téléphonique : ton et posture

- ▶ Mises en situation : saynètes
- ▶ Débriefing

Deuxième partie : l'injonction de payer

La procédure

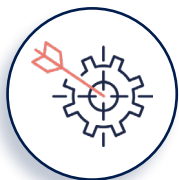
- ▶ Les étapes
- ▶ La juridiction compétente

Cas pratique : préparer une requête

Mesurer l'opportunité d'engager une procédure

- ▶ Suivant la nature du dossier
- ▶ Les délais et le coût
- ▶ Les obstacles à l'exécution d'une décision

DELAIS DE PAIEMENT ET IMPAYÉS : RELANCES



Objectifs & Compétences visées (être en capacité de)

- ▶ Comprendre les fondamentaux d'une procédure judiciaire
- ▶ Réaliser un recouvrement amiable



Public & Prérequis

- ▶ Tout public
- ▶ Pas de prérequis



Durée

- ▶ 1 jour (7 heures)



Moyens pédagogiques

- ▶ Diapositives
- ▶ Exercices d'application animés par le formateur



Appréciation des résultats

- ▶ QCM



Tarif

- ▶ Voir convention de formation professionnelle

Contenu et Programme de la formation

Première partie : la relance des factures

QCM PRÉALABLE 5 questions

Introduction : sensibilisation sur les enjeux

- ▶ État des lieux des délais de paiements
- ▶ Impact d'un impayé
- ▶ Enjeux des délais

Les clés pour une bonne relance

- ▶ Rythme
- ▶ Ton
- ▶ Suivi

Cas pratique : scénarios de relance

- ▶ Définir un calendrier de relance
- ▶ Faire ses modèles de courrier
- ▶ Choisir les modes de communication adaptés

Typologie de comportement

- ▶ Jeu ludique sur les typologies de comportement et comment y répondre

La relance téléphonique : ton et posture

- ▶ Mises en situation : saynètes
- ▶ Débriefing

Deuxième partie : l'injonction de payer

La procédure

- ▶ Les étapes
- ▶ La juridiction compétente

Cas pratique : préparer une requête

Mesurer l'opportunité d'engager une procédure

- ▶ Suivant la nature du dossier
- ▶ Les délais et le coût
- ▶ Les obstacles à l'exécution d'une décision

DELAIS DE PAIEMENT ET IMPAYÉS : SENSIBILISATION ET PRÉVENTION



Objectifs & Compétences visées (être en capacité de)

- ▶ Comprendre les enjeux des délais de paiement et des impayés
- ▶ Prévenir le risque client



Public & Prérequis

- ▶ Tout public
- ▶ Pas de prérequis



Durée

- ▶ 1 jour (7 heures)



Moyens pédagogiques

- ▶ Diapositives
- ▶ Exercices d'application animés par le formateur



Appréciation des résultats

- ▶ QCM



Tarif

- ▶ Voir convention de formation professionnelle

Première partie : sensibilisation

QCM PRÉALABLE 5 questions

État des lieux des délais de paiement en France

- ▶ Présentation de l'étude de l'observatoire des délais de paiement faite par la Banque de France
- ▶ Impacts sur les défaillances des entreprises
- ▶ Incidence de la crise covid et de la guerre en Ukraine

Enjeux du poste clients

- ▶ Chiffre d'affaires compensatoire à réaliser en cas d'impayé pour compenser la perte
- ▶ L'impact des délais de paiement sur le BFR

Cas pratique

- ▶ A partir des bilans d'entreprise : calcul du BFR, TN, délais de paiement, simulation diminution des délais

Freins dysfonctionnements internes

Deuxième partie : prévention

QCM PRÉALABLE 5 questions

Les CGV

- ▶ Les mentions obligatoires et facultatives
- ▶ Les sanctions

Cas pratique

- ▶ Définir ses propres conditions

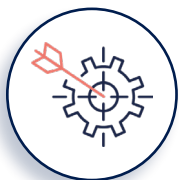
Les autres documents commerciaux et juridiques

- ▶ Devis
- ▶ Factures
- ▶ Autres documents (bons de livraison, PV de réception...)
- ▶ Travail sur ses propres documents : contrôle des mentions

La connaissance de ses clients

- ▶ Les sources d'informations
- ▶ L'analyse de l'historique du comportement
- ▶ La relation client et les conditions de paiement
- ▶ Les solutions logicielles

DELAIS DE PAIEMENT ET IMPAYÉS : SENSIBILISATION, PRÉVENTION ET RELANCES



Objectifs & Compétences visées (être en capacité de)

- ▶ Comprendre les enjeux des délais de paiement et des impayés
- ▶ Prévenir le risque client
- ▶ Savoir faire une relance de facture efficace
- ▶ Maîtriser le recouvrement amiable
- ▶ Maîtriser la procédure d'injonction de payer



Public & Prérequis

- ▶ Tout public
- ▶ Pas de prérequis



Durée

- ▶ 2 jours (14 heures)



Moyens pédagogiques

- ▶ Diapositives
- ▶ Exercices d'application animés par le formateur



Appréciation des résultats

- ▶ QCM



Tarif

- ▶ Voir convention de formation professionnelle

Première partie : sensibilisation

QCM PRÉALABLE 5 questions

État des lieux des délais de paiement en France

- ▶ Présentation de l'étude de l'observatoire des délais de paiement faite par la Banque de France
- ▶ Impacts sur les défaillances des entreprises
- ▶ Incidence de la crise covid et de la guerre en Ukraine

Enjeux du poste clients

- ▶ Chiffre d'affaires compensatoire à réaliser en cas d'impayé pour compenser la perte
- ▶ L'impact des délais de paiement sur le BFR

Cas pratique

- ▶ A partir des bilans d'entreprise : calcul du BFR, TN, délais de paiement, simulation diminution des délais

Freins dysfonctionnements internes

Deuxième partie : prévention

QCM PRÉALABLE 5 questions

Les CGV

- ▶ Les mentions obligatoires et facultatives
- ▶ Les sanctions

Cas pratique

- ▶ Définir ses propres conditions

Les autres documents commerciaux et juridiques

- ▶ Devis
- ▶ Factures
- ▶ Autres documents (bons de livraison, PV de réception...)
- ▶ Travail sur ses propres documents : contrôle des mentions

La connaissance de ses clients

- ▶ Les sources d'informations
- ▶ L'analyse de l'historique du comportement
- ▶ La relation client et les conditions de paiement
- ▶ Les solutions logicielles

Jour 2

Première partie : la relance des factures

QCM PRÉALABLE 5 questions

Introduction : sensibilisation sur les enjeux

- ▶ État des lieux des délais de paiements
- ▶ Impact d'un impayé
- ▶ Enjeux des délais

Les clés pour une bonne relance

- ▶ Rythme
- ▶ Ton
- ▶ Suivi

Cas pratique : scénarios de relance

- ▶ Définir un calendrier de relance
- ▶ Faire ses modèles de courrier
- ▶ Choisir les modes de communication adaptés

Typologie de comportement

- ▶ Jeu ludique sur les typologies de comportement et comment y répondre

La relance téléphonique : ton et posture

- ▶ Mises en situation : saynètes
- ▶ Débriefing

Deuxième partie : l'injonction de payer

La procédure

- ▶ Les étapes
- ▶ La juridiction compétente

Cas pratique : préparer une requête

Mesurer l'opportunité d'engager une procédure

- ▶ Suivant la nature du dossier
- ▶ Les délais et le coût
- ▶ Les obstacles à l'exécution d'une décision