



Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat

Isère

LES



- Techniques de relance
- Gestion du compte clients
- Richesse des échanges
- Coût de la formation

## POUR QUI ?

Chef d'entreprise, conjoint,  
collaborateur, salarié

## PARCOURS DE FORMATION

Module de la formation diplômante  
ADEA – Assistant(e) de dirigeant(e)  
d'entreprise artisanale

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## LE FORMATEUR

Un formateur dûment sélectionné ayant  
une très bonne connaissance des petites  
entreprises

## DURÉE

3 jours

## OÙ ET QUAND ?

**Grenoble :**

à définir

**Vienne :**

à définir

## COÛT (NET DE TAXE)

**Artisan : 60 €\***

\* Grâce à la prise en charge financière du Conseil de la Formation

**Salarié : 630 €**

## Lutter contre les impayés

*Mettre en place un plan d'actions efficace pour éviter les impayés et savoir relancer par téléphone*

### OBJECTIFS

- *Mettre en place une stratégie et des actions pour éviter les impayés*
- *Gérer les impayés*
- *Optimiser et maîtriser les techniques de relance par téléphone*

### CONTENU

- **Évaluer** le risque d'un impayé pour votre entreprise
- **Mettre en place des documents contractuels :** conditions générales de vente, devis, bons de commande, bons de livraison,...
- **Formaliser la facturation :** mentions obligatoires, aspects juridiques, fiscaux et financiers
- **Connaître** les différents moyens de paiement
- **Ouvrir et gérer un compte client :** formalités à l'ouverture du compte, organisation, types de relance, identification et traitement d'un litige, mise en demeure,...
- **Maîtriser les techniques de la relance téléphonique :** structurer l'entretien, négocier et argumenter, avoir une attitude constructive,...
- **Avoir recours au recouvrement**

Renseignements et inscription :

Site de Grenoble : 04 76 70 82 12

Site de Vienne : 04 74 57 70 70

formation@cma-isere.fr