

Découvrez comment suivre vos mauvais payeurs de manière optimale et maintenir ainsi la confiance de votre client et de votre direction.

Gestion téléphonique des débiteurs

- > Vous apprenez à gérer d'une manière assertive les mensonges, prétextes et excuses.
- > Vous apprenez à gérer vos 'mauvais payeurs' de la bonne manière.
- > Vous apprenez à trouver un bon équilibre entre les intérêts commerciaux ("c'est un bon client") et les intérêts financiers ("une facture est une facture").

Sous la direction experte de :

Marleen Miechielsen

Trainer / Coach

TRIPLE A TALENT ACADEMY



Pourquoi ce programme ?

GESTION DES DÉBITEURS : AUJOURD'HUI PLUS IMPORTANTE QUE JAMAIS

En ces temps mouvementés, vous avez tout intérêt à encaisser vos factures correctement et rapidement. Une gestion professionnelle des débiteurs garde effectivement le cashflow de votre entreprise dans le vert, sans pour cela devoir mettre vos clients sous pression inutilement. Cette formation vous apprend à trouver un équilibre constructif entre, d'une part, les intérêts commerciaux (« un client reste un client ») et les intérêts financiers (« une facture reste une facture »).

GESTION TÉLÉPHONIQUE DES DÉBITEURS : UN MUST ABSOLU

Le recouvrement par téléphone reste, jusqu'à nouvel ordre, le moyen de recouvrement le plus efficace. Grâce à cette formation, vous apprenez à optimiser vos aptitudes de communication et de négociation, essentielles pour le recouvrement par téléphone. Il n'est toutefois pas toujours aussi simple d'approcher les mauvais payeurs. Certains sont très dominants, agressifs ou jouent avec vos émotions. D'autres se cachent, ne sont jamais présents ou prétendent ne pas être autorisés à effectuer le paiement. Les excuses existent partout, les prétextes et les nouveaux mensonges ne trompent souvent personne. Cette formation vous apprend à manier les excuses, prétextes et mensonges de manière assertive. Vous apprenez à dire non à des attentes ou des exigences souvent injustifiées de vos mauvais payeurs.

APPROCHE DE CETTE FORMATION

Cette formation est tout sauf une formation théorique. Des conseils pratiques, des études de cas et divers exercices de réaction assurent une motivation supplémentaire après la formation. Pour cette formation, on part de la situation concrète de chaque participant. Vous pouvez donc exposer vos « conflits avec les clients » personnels lors de la formation et obtenir ainsi un plan par étapes directement applicable à votre gestion de la perception. Pour garantir une interaction optimale, nous limitons le nombre de participants.

POURQUOI CETTE FORMATION EST-ELLE DIRECTEMENT PAYANTE ?

- > Vous augmentez la liquidité de votre entreprise ;
- > Vous trouvez un équilibre entre intérêts commerciaux et financiers ;
- > Vous appelez vos débiteurs en étant sûr de vous et en toute confiance ;
- > Vous structurez vos entretiens de perception ;
- > C'est vous et non votre client qui menez l'entretien ;
- > Vous n'assurez plus gratuitement le rôle de banquier pour votre client ;
- > Vous envoyez nettement moins de lettres recommandées ;
- > Vous faites moins souvent appel à des agences de recouvrement, à des avocats ou à des autorités judiciaires ;
- > Vous rehaussez votre image auprès de votre client ;
- > Vous maintenez la confiance de votre client et de votre direction.

La formatrice



Marleen Miechielsen a occupé pendant de nombreuses années le poste de responsable (senior) de la formation chez Graydon Belgium. Elle est actuellement formatrice/coach à la Triple AAA Talent Academy. Marleen est spécialiste de la gestion des débiteurs tant au niveau national qu'international et, surtout, une formatrice très appréciée. Marleen est titulaire d'une licence en philologie germanique, d'un diplôme de troisième cycle en médias et sciences de l'information, d'un diplôme d'économiste d'entreprise et est l'auteur des ouvrages « Debiteurenbeheer » (Gestion des débiteurs), « Debiteurenbeheer in de praktijk » (La gestion des débiteurs dans la pratique) et « Internationaal debiteurenbeheer » (Gestion internationale des débiteurs). Tous ces ouvrages font référence dans ce domaine.

Une interactivité accrue

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat.

Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler.

En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations. À cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment

Dirk Spillebeen au numéro de téléphone **+32 10 20 89 90** – E-mail: **dirk@ifbd.be**.



Programme du cours



- ◆ Situation générale : l'intérêt d'un bon entretien de recouvrement.
 - ❖ Équilibre entre intérêts commerciaux et financiers.
 - ❖ Impact de cet entretien sur les résultats financiers.
- ◆ Structure de l'entretien de recouvrement :
 - ❖ Préparation.
 - ❖ Entretien proprement dit.
 - ❖ Suivi.
- ◆ Conseils pour un recouvrement par téléphone efficace.
- ◆ Négocier avec les clients.
- ◆ Communication efficace avec les débiteurs par la technique ERQ
(Ecouter, Résumer, Questionner).
- ◆ Les excuses les plus courantes.
- ◆ Les débiteurs et leur comportement :
 - ❖ Comment réagir de manière assertive face à des clients difficiles ?
 - ❖ Comment réagir de manière assertive face à des clients agressifs ?

Différents exercices et études de cas sont abordés tout au long de la formation.

Timing

- 08.30 Accueil - café
- 09.00 Début du cours
(présentation du formateur)
- 12.30 Déjeuner
- 17.00 Fin du cours

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

Gestion téléphonique des débiteurs

2026

> **Date & lieu du cours** : veuillez visiter notre site www.ifbd.be

> **Frais de participation** : € 795 (hors TVA)

>>> INSCRIPTION

Par e-mail :
info@ifbd.be



cliquer ici

Par notre site :
ifbd.be



cliquer ici

Par code **QR** :



Téléphone :
00 32 10 20 89 90



Pour plus d'informations
sur votre inscription...

>>> INFORMATIONS PRATIQUE

Les frais de participation à cette journée de cours s'élèvent à **€ 795 hors 21 % TVA**. Par participant supplémentaire, vous bénéficierez de **5% de réduction** sur le montant total, avec une **réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus)**. Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un **précieux dossier documentaire** que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.

Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir **une confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez **une lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

Annulation

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 95 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.

HÉBERGEMENT À L'HÔTEL

Un hébergement sur place est possible, ainsi vous pouvez entamer et/ou finir la formation de manière détendue.

Vous pouvez réserver une chambre d'hôtel sur le site suivant : www.martinshotels.com/fr/hotel/chateau-du-lac.

BASE DE DONNÉES DE L'IFBD & GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez notre page www.ifbd.be/fr/GDPR ou écrivez à DPO@ifbd.be.

TERMES & CONDITIONS

Consultez notre page www.ifbd.be/fr/qui-sommes-nous/informations-pratiques pour toutes nos modalités.