



Impayés : Relance par téléphone

Objectifs de formation

- Développer une attitude proactive dans la démarche de recouvrement
- Utiliser tous les outils de communication utilisés pendant la formation

Objectifs pédagogiques

- Utiliser les outils de communication en matière de recouvrement
- Conduire ses appels de relance pour obtenir le paiement

Code référence : 194382

Durée : 02 jours - 14 heures

Présentiel : Présentiel classe virtuelle

Tarifs :

Réf : 194382

Tarif ACO de branches :

470 € au lieu de : 1020 €

Dates :

Les 16 et 17 Juin 2025

Prérequis

- Aucun

Public

- Toute personne en charge du recouvrement

Programme

Comprendre les raisons du non-paiement et les conséquences pour l'entreprise

- L'acte de bonne foi : l'oubli involontaire
- La mauvaise foi : le refus d'avouer l'incapacité de payer
- Le refus de payer
- Le non-paiement : impact sur la trésorerie de l'entreprise et réduction des marges

Préparer sa relance

- Connaître son client et vérifier sa facturation
- Les influences extérieures (grève, problèmes informatiques, logistiques, etc.)
- Rappel des termes et conditions de paiement contractuelles

S'entraîner à la relance téléphonique

- Régler sa voix : volume, débit, intonation.
- Adopter la bonne attitude : crédibilité, assurance, confiance,
- Structurer son entretien, 4 C : contact, comprendre, convaincre, conclure.
- Adapter son vocabulaire, son discours à son interlocuteur
- Expressions positives et expressions à éviter.
- Outils de communication :
- L'écoute active
- La reformulation
- L'empathie
- Obtenir l'approbation de son interlocuteur concernant la situation
- Traiter les objections : le couple souplesse-fermeté

Bien réagir dans les cas difficiles

- Les erreurs à éviter
- Les profils difficiles
- Savoir dire non et préserver la relation : DESC.

Négocier un accord

- Définir son objectif et ses marges de manoeuvre.
- Processus de négociation et argumentation pertinente
- Utiliser l'écrit pour verrouiller l'accord
- Prendre congés

Le suivi en cas de non-paiement après relance téléphonique

- La 1ère relance : le courrier simple (ton, style, texte)
- La seconde relance ou mise en demeure

Vous êtes adhérent/e à l'OPCO AKTO ?

Bénéficiez des formations jusqu'à 100% de prise en charge*

Renseignez-vous auprès de votre conseiller AKTO ou Inscrivez-vous directement en ligne de puis ce lien <https://espaceformation.akto.fr/fiche-formation/194382/1>

*Coût pédagogique négocié, retrouvez les règles de prise en charge de votre Branche sur le site internet de AKTO <https://www.akto.fr/financer-une-formation/regles-de-prise-en-charge>

Vous n'êtes pas adhérent/e à l'OPCO AKTO ?

Vous pouvez aussi accéder à ces formations*

Renseignez-vous auprès de notre équipe !

*Coût pédagogique non négocié

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
 - Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
 - Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
-