



# Relance des impayés pour commerciaux

# **Objectifs de formation**

• Relancer ses impayés

## Objectifs pédagogiques

• structurer et mener efficacement une relance d'impayés, en adoptant une communication adaptée pour maximiser les chances de recouvrement



Durée: 01 jour - 07 heures

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs:

Tarif Inter: 590 €

#### Dates:

Le 03 février 2026

Le 12 Mai 2026

Le 16 Septembre 2026

Le 18 Novembre 2026

## **Prérequis**

Aucun

### **Public**

• Commerciaux en charge du suivi client et de la relance des impayés

## **Programme**

Matinée (9h00 - 12h30) : Comprendre et anticiper les impayés

1. Enjeux et cadre de la relance des impayés

Impact des impayés sur l'entreprise et la trésorerie Rôle du commercial dans la gestion des impayés Cadre légal et bonnes pratiques

2. Prévention des impayés

Identifier les signaux d'alerte



Sécuriser les ventes (acompte, conditions de paiement, garanties)

Communication proactive avec les clients

#### 3. Structurer son plan de relance

Différentes étapes de la relance : prévention, premier rappel, relance amiable, relance ferme

Choix des canaux (téléphone, email, courrier) selon la situation

Organisation et suivi des relances

#### Après-midi (14h00 - 17h30) : Techniques et mise en pratique

#### 4. Techniques de communication pour une relance efficace

Savoir relancer sans braquer le client

Gérer les objections et justifications des clients

Adopter une posture ferme mais diplomate

Techniques de négociation pour obtenir un engagement de paiement

#### 5. Simulations et mises en situation

Jeux de rôle sur des cas concrets

Analyse des pratiques et axes d'amélioration

Construction de scripts adaptés aux différentes typologies de clients

#### 6. Élaboration d'un plan d'action individuel

Définition des priorités de relance

Personnalisation des techniques abordées

Mise en place d'outils de suivi (tableaux de suivi, rappels automatisés, etc.)

## 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



## Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

## **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

# Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.

