



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 28 Avril 2025

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

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
-