

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

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

595 €

Dates :

Le 16 Septembre 2026

Le 18 Novembre 2026

Le 03 février 2027

Le 12 Mai 2027

Le 25 Aout 2027

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

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

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.