



Relancer ses impayés

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

Durée : 02 jours - 14 heures

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

Tarif Inter : 1080 €

Dates :

Les 16, 17 février 2026

Les 18, 19 Mai 2026

Le 21, 22 Septembre 2026

Le 23, 24 Novembre 2026

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

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.
-