

# Relances et gestion des 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

- Prévenir les risques d'impayés.
- Conduire des relances efficaces tout en préservant la relation client.
- Négocier des solutions adaptées aux situations rencontrées.
- Mettre en œuvre les actions de suivi et de recouvrement appropriées.

**Durée :** 02 jours - 14 heures

**Mise à jour le :** 12 juin 2026

**Présentiel :** Présentiel ou Classe virtuelle

**Tarifs :**

1095 €

**Dates :**

Le 21, 22 Septembre 2026

Le 23, 24 Novembre 2026

Les 15, 16 février 2027

Les 18, 19 Mai 2027

Les 01, 02 Juillet 2027

# 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

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.

---