

## Recouvrement amiable des créances clients

Mettre en œuvre une méthodologie de relance des créances clients

Code  
**1385**

Durée  
**2 jours / 14 heures**

Tarif Inter\*  
**1 659 € HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

### PUBLIC

Comptables clients - Credit managers - Collaborateurs des services crédit clients et chargés de portefeuille de recouvrement des créances clients - Collaborateurs des services administration des ventes

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

### NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

### LES POINTS FORTS

Approche méthodique et pragmatique basée sur les situations rencontrées par les participants

Remise d'une fiche outil : modèle de tableau de suivi du recouvrement, exemple de calcul du DSO mois par mois avec représentation graphique

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre

## Objectifs pédagogiques

- Expliquer les enjeux financiers et commerciaux attachés à la fonction "gestion du crédit clients"
- Mettre en œuvre le processus de recouvrement amiable
- Appliquer une méthodologie de relance téléphonique des clients

## Programme de la formation

### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

## Expliquer les enjeux financiers et commerciaux attachés à la fonction "gestion du crédit clients"

### Identifier les enjeux de la gestion du crédit clients

- Les impacts sur la trésorerie
- Le coût du paiement tardif (DSO)
- Le coût du « non-paiement » (provision pour créances douteuses)
- L'impact de la défaillance d'un client sur l'équilibre de l'entreprise : combien faut-il réaliser de chiffre d'affaires supplémentaire pour compenser un impayé ?
- Synthèse : mesurer l'impact du non-paiement ou du paiement tardif

### Décrire l'organisation et les outils du service crédit recouvrement

- L'organisation du service Credit recouvrement
- La notion d'encours, de plafond de crédit
- L'identification du risque client par des critères qualitatifs
- Synthèse : identifier les points de risque

## Mettre en œuvre le processus de recouvrement amiable

Mettre en œuvre une organisation efficace du recouvrement

satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

### **ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE**

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Les 3 objectifs fondamentaux : une action préventive, curative et dissuasive
- L'évaluation de son degré d'autonomie
- L'estimation du temps dédié au recouvrement
- La gestion des priorités
- La pertinence de l'action préventive
- La définition d'un « profil payeur » avec des indicateurs simples et accessibles
- L'instauration d'une bonne coordination avec le service commercial
- L'adaptation du support de relance au profil des clients : grands comptes, PMI/PME, TPE, secteur public...
- L'établissement d'une mise en demeure à envoyer en recommandé avec AR
- Autodiagnostic : analyser l'organisation du recouvrement de votre entité puis rechercher 3 pistes d'optimisation

### **Concevoir des indicateurs de suivi du process de recouvrement**

- Le suivi des engagements réciproques pris lors de l'entretien de relance
- La mesure de l'efficacité du processus à l'aide d'indicateurs de performance
- Le DSO global et ses déclinaisons
- Le taux de recouvrement à 1 mois, à 3 mois
- Le taux de retard sur la balance âgée et son évolution
- Autodiagnostic : concevoir les indicateurs les plus pertinents pour son organisation

## **Appliquer une méthodologie de relance téléphonique des clients**

### **Identifier les principes essentiels de la communication téléphonique**

- Les règles de communication
- Les outils spécifiques de la communication par téléphone
- Synthèse : les points à retenir sur les principes de communication

### **Procéder à l'entretien de relance des créances clients**

- La constitution d'un dossier de relance clients
- Le scénario de la conversation : quels arguments pour quels objectifs ?
- Réussir à parler au bon interlocuteur : comment passer le barrage du standard ?
- Le fil conducteur de l'entretien de relance : vérifier l'interlocuteur ; se présenter ; énoncer le sujet ; donner la parole ; écouter et traiter les objections ; négocier ; reformuler les accords et boucler l'appel
- L'adaptation de son discours aux différents types de clients : client agressif, client bavard, client débordé, client menteur...
- Après l'appel : la rédaction du compte rendu, la mise à jour la fiche client, l'agenda
- Mise en situation : préparer et mener un entretien de relance

### **Transfert**



Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

## A noter

...

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.



## Prochaines sessions

...

### PARIS

- 15-16 Oct. 2026 – Session Garantie
- 17-18 Nov. 2026

### A DISTANCE

- 15-16 Oct. 2026 – Session Garantie
- 17-18 Nov. 2026

