

## Recouvrement des impayés : relancer efficacement ses clients

Appliquer une méthodologie de relance des créances clients

Code  
**581002**

Durée  
**2 jours / 14 heures**

Tarif Inter\*  
**1 659 € HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

### PUBLIC

Chargés de recouvrement –  
Comptables – Assistants juridiques –  
Collaborateurs des services  
juridiques et contentieux

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

### NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

### LES POINTS FORTS

Entraînement pratique grâce à la  
réalisation de simulations d'appels  
enregistrés

Démarche de progrès personnalisée  
et individualisée définie par un  
formateur spécialiste du  
recouvrement

### 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  
satisfaction et votre perception  
de l'évolution de vos  
compétences par rapport aux

## Objectifs pédagogiques

- Utiliser les outils de communication en matière de recouvrement
- Conduire ses appels téléphoniques de relance pour obtenir le paiement
- Mettre en place un processus de suivi des relances

## 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.

## Utiliser les outils de communication en matière de recouvrement

### Identifier les missions du chargé de recouvrement

- Le chargé de relance dans l'entreprise et ses objectifs
- Le contexte juridique du recouvrement : loi sur les délais de paiement, les modes de paiement, les conditions générales de vente
- Quiz : aspects juridiques et arguments associés

### Identifier les outils de communication essentiels : téléphone, mail, relance écrite

- Les fondamentaux de la qualité relationnelle
- Les 4 atouts maîtres d'une communication efficace : la voix, le comportement, l'attitude et le discours
- L'efficacité des relances écrites : courriers et mails
- La mise en place de scénarios de relance pertinents
- Cas pratique : langage et communication adaptés à la relance

## Conduire ses appels téléphoniques de relance pour obtenir le paiement

### Préparer l'entretien de relance

- Les étapes de préparation de l'entretien

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.

- La prise de connaissance de son client, son organisation et portail de facturation
- L'adaptation du discours au profil de son client

## Conduire l'entretien de relance

- Les notions de persuasion, empathie, assertivité
- Le questionnement et l'écoute active
- La structure de l'entretien : engager – découvrir – proposer – conclure
- Le traitement des objections
- Atelier « Préparer et conduire un entretien de relance téléphonique » :
- mise en situation enregistrée : mener une action de relance téléphonique
- débriefing : analyser les pratiques de chacun en groupe
- plan d'actions : proposer des techniques individualisées et les mettre en application

## Mettre en place un processus de suivi des relances

### Rédiger des mails de relance efficaces

- Les cas d'utilisation de l'email
- Le choix de l'objet du mail
- Le corps et la conclusion du mail
- Cas pratique : choisir le bon objet en fonction de la situation puis rédiger le mail

### Organiser et suivre ses appels

- Le suivi de la résolution des litiges
- L'agenda et le respect des engagements réciproques
- La traçabilité des actions et son utilisation
- Les moyens d'actions en situation difficile
- Quiz de synthèse sur la relance clients

### 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

- 21-22 Sep. 2026 – Session Garantie
- 25-26 Nov. 2026

### A DISTANCE

- 21-22 Sep. 2026 – Session Garantie
- 25-26 Nov. 2026

### AIX-EN-PROVENCE

- 25-26 Nov. 2026

### BORDEAUX

- 25-26 Nov. 2026

### CHAMBERY

- 25-26 Nov. 2026

### GRENOBLE

- 25-26 Nov. 2026

### LILLE

- 25-26 Nov. 2026

### LYON

- 25-26 Nov. 2026

### MARSEILLE

- 25-26 Nov. 2026

### MONTPELLIER

- 25-26 Nov. 2026

### NANTES

- 25-26 Nov. 2026

### NICE

- 25-26 Nov. 2026

### NIORT

- 25-26 Nov. 2026

### PAU

- 25-26 Nov. 2026

### RENNES

- 25-26 Nov. 2026

### ROUEN

- 25-26 Nov. 2026

### STRASBOURG

- 25-26 Nov. 2026

### TOULOUSE

- 25-26 Nov. 2026

### TOURS

- 25-26 Nov. 2026