

RELANCER ET RECOUVRER LES CRÉANCES

Réf. : RC/30 – V.0 – 11/2024

CCI Formation Gers



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Relancer ses clients pour faire face aux retards ou au non-paiement de factures est un exercice délicat mais néanmoins vital pour l'entreprise. Cette formation vous aidera à réussir le recouvrement des créances à l'amiable tout en préservant la relation commerciale.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Adopter une méthodologie rigoureuse pour recouvrer les créances clients en préservant la relation commerciale
- Argumenter ses relances de créances en intégrant les fondamentaux de la législation et des procédures de recouvrement à l'amiable en vigueur afin de gagner en efficacité et légitimité
- Gagner en temps et des résultats grâce au training dans ses actions de relance de créances

PROGRAMME

1. Enjeux du traitement du recouvrement et de la prévention des impayés

- Les enjeux financiers et commerciaux de la relance de créances, avant et après échéance
- Le contexte juridique du recouvrement : loi sur les délais de paiement, les modes de paiement, les conditions générales de vente
- La prévention des impayés : Soigner le contenu des documents commerciaux et les CGV pour garantir ses droits, collecter des renseignements sur le débiteur pour prévenir les impayés

2. Recouvrement amiable : les facteurs clés de réussite

- Les principes et actions possibles jusqu'à la mise en demeure : analyses d'exemples de relances épistolaires
- Collaborer avec les autres services
- Elaborer ou participer à une procédure de relance des créances clients pour gagner en efficacité
- Se préparer avant une relance

3. La relance téléphonique : outil de recouvrement incontournable

- Préparer l'entretien téléphonique, connaître le dossier et élaborer son argumentaire
- Conduire l'entretien téléphonique de recouvrement : phases, techniques pour maîtriser l'entretien, traiter les objections et engager son interlocuteur pour un accord



Dates 2026

13 février et 13 mars 2026

Durée

2 jours soit 14 heures

Horaires

9h00-12h30 / 13h30-17h00

Modalité pédagogique

Présentiel

Lieu

Centre de formation Auch

Tarif

630 € HT (756 € TTC)



Public concerné

Collaborateurs et assistants des services ADV, comptabilité ou commercial

Toute personne chargée de relancer les factures clients et de gérer le recouvrement de créances.

Pré-requis

Aucun

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.



- Adapter ses relances téléphoniques et son argumentaire aux différents profils de débiteurs et motifs de non-paiement
- Gérer les appels difficiles de relance et adopter une attitude préservant la relation commerciale

4. La relance écrite : les bonnes pratiques de rédaction et d'utilisation

- Utiliser l'écrit à bon escient
- Communiquer et rédiger des écrits efficaces
- Mails types et mises en situation

Sanction de la formation

Attestation de formation et évaluation du niveau d'atteinte des objectifs pédagogiques

PROCÉDURES DE POSITIONNEMENT

Questionnaire ou grille d'auto-positionnement en amont de la formation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques, d'application sur les problématiques des participants et d'échanges d'expériences.
- Mise en situation, exercices pratiques, pédagogie participative

MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis : Quiz de connaissances et mises en situation
- Évaluation des acquis à froid entre 3 et 6 mois
- Évaluation de la Satisfaction Stagiaire : Questionnaire d'Évaluation de la Satisfaction

PROFIL FORMATEUR

- Expert dans le domaine concerné