Formation Relance et recouvrement de créances : prévenir les impayés

CCI Formation Pro

Comptabilité - Paie - Gestion - Fiscalité Commercial - Relation client - Vente - 2025

La formation en résumé

Relancer ses clients pour faire face aux retards ou au non-paiement de factures est un exercice délicat mais néanmoins vital pour l'entreprise. La relance des impayés permet aussi de lever des insatisfactions clients.

Avec une **méthodologie** d'appels clients et l'utilisation de techniques de communication adaptées à vos clients, cette formation vous permettra de **réussir le recouvrement des créances à l'amiable tout en préservant la relation commerciale et en évitant d'aller au judiciaire**. Grâce aux nombreuses mises en situation débriefées par l'intervenant expert en recouvrement de créances, vous vous sentirez plus à l'aise pour recouvrir à l'amiable vos créances clients

1 435 €

(non assujetti à la TVA)

2 jours

(14 heures) | Cas pratiques | Mise en pratique

Accès Mobile learning

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- 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

Participants :

- Collaborateurs et assistants des services ADV, comptabilité ou commercial
- Toute personne chargée de relancer les factures clients et de gérer le recouvrement de créances

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 14/04, 15/04
- 20/11, 21/11

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

Sessions à venir - Nous contacter

Roanne - 04 77 44 54 69

Sessions à venir - Nous contacter

Le contenu

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
  - Mesurer et gérer le risque client : organiser le suivi et la revue des risques clients
  - Collaborer avec les autres services et sensibiliser au risque client
  - Soigner le contenu des documents commerciaux et les CGV pour garantir ses droits
  - Collecter des renseignements sur le débiteur pour prévenir les impayés
- Le cycle de gestion de l'impayé : du recouvrement amiable à la procédure judiciaire (contentieux)

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

Mise en places de relances et d'outils efficaces pour gérer les recouvrements

- **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
  - 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
  - Mises en situation dans différents scénarios

- **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

Suivi des actions de recouvrement de créances

Les + de la formation :

- Training avec mises en situation débriefées par l'intervenant expert en recouvrement de créances.
- Possibilité de travailler sur ses propres cas

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs adhèrent à la charte « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Environnement pédagogique spécifique distanciel *:*

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance