PRÉSENTIEL

Commercial | relation client

Réf : 303AC13

Recouvrement de créances | Développer des stratégies de relance efficaces

1 jour (7h)
Ajouté le 15/06/2022 – Modifié le 19/12/2025

440€ Net de taxe

Optimiser ses relances clients

Objectifs

Avec notre formation recouvrement de créances, vous atteindrez les objectifs suivants :

- Comprendre les enjeux des créances client
- Préparer la relance
- Maîtriser les principes de la communication et les règles de l'entretien téléphonique
- Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir
- Assurer le suivi

Compétences visées

- Analyser les enjeux liés aux créances clients afin d'adapter les actions de recouvrement à la situation de l'entreprise.
- Organiser efficacement les actions de relance en préparant les outils et les arguments nécessaires.
- Appliquer les techniques de communication professionnelle et respecter les règles de l'entretien téléphonique dans un contexte de recouvrement.
- Gérer les situations de relance difficiles avec assertivité et professionnalisme

Public

Toute personne chargée du suivi des encaissements et du recouvrement des impayés.

Prérequis : Aucun pré-requis
Accessibilité: Notre formation recouvrement de créances est ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.
Délais d'accès : L'accès à la formation recouvrement de créances est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Commercial | relation client

Réf : 303AC13

Recouvrement de créances | Développer des stratégies de relance efficaces

Le langage téléphonique

- Vocabulaire
- Expressions
- Formules
- Au travers des mots et la manière de dire, communiquer chaleur, assurance, fermeté

Typologie des débiteurs

Déterminer la typologie des débiteurs et l'action à mener qui en découle

Les différentes méthodes et types de relances

- Les méthodes de relance
- Les différents modes d'association
- Mails
- Courriers
- Appels de prévention
- Appels de relance

Optimiser sa relance téléphonique

- Le traitement des barrages éventuels
- La Construction des argumentaires adaptés à chaque type de débiteur
- La présentation (nominative)
- La vérification
- Phrase d'accroche
- Argumentation préventive ou d'attaque
- Le traitement des différentes objections et des parades correspondantes

Dates & lieux

05 mars 2026
Angers
€ 440.00

01 juin 2026
Nantes / St-Herblain
€ 440.00

Commercial | relation client

Réf : 303AC13

Recouvrement de créances | Développer des stratégies de relance efficaces

09 décembre 2026

Nantes / St-Herblain

440.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 300 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement de la formation recouvrement de créances inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant.Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures. Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel.•   Un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiques•   Une ergonomie simple et adaptée•   Des parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation recouvrement de créances.A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.