



# Relancer les impayés en préservant la relation client

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

## Objectif de formation

Savoir prévenir et relancer les impayés

## Programme

### Détecter les signes de défaillances

#### Traiter les retards de traitements à l'amiable

Les principes fondamentaux de recouvrement amiable

Réagir à une demande de délais

Réaliser des relances en préservant la relation commerciale

#### Organiser une démarche contentieuse

Les procédures de recouvrement judiciaire

Constituer le dossier et rassembler les éléments de preuve

Réaliser une mise en demeure

#### Rappel sur les bases de la négociation

Le jeu de concessions-contreparties

Les marges de manoeuvre possibles et impossibles

Les typologies de mauvais payeurs

#### L'entretien de relance avec le décideur

L'argumentation de recouvrement de créances

La recherche de l'engagement

La conclusion de l'entretien et sa consolidation

#### Se prémunir du risque d'impayés

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Toute personne en charge du suivi financier et des relances - clients

### Durée

1 Jour dont 7 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

Nous consulter En intra uniquement

### Adresse

#### Site de Lorient

21 quai des Indes,  
CS 30362,

56323 Lorient

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>

## Les points forts de la formation

- Petit groupe pour favoriser l'individualisation.
- Adaptation d'un argumentaire propre à la relance des impayés, par téléphone

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun prérequis

# Le parcours de formation

## Objectifs pédagogiques

Maîtriser les procédures de recouvrement individuelles et collectives. Récupérer une créance avec tact et rigueur. Connaître les moyens de prévention des impayés.

## ► PRÉSENTIEL

## Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité : évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation

## Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques. Echanges d'expériences. De nombreuses mises en situation enregistrées et/ou filmées puis analysées. Jeux de rôles. Elaboration d'une trame de relance.

## Les sessions



### Lorient

- Nous contacter

Date et mise à jour des informations : 25/02/2025

*Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)*

## Contacts



### ACCUEIL Lorient

[formation.continue@morbihan.cci.fr](mailto:formation.continue@morbihan.cci.fr)

CCI Formation Morbihan - Site de Lorient - N° SIRET 13002280900011 - N° d'activité 53351000435  
21 quai des Indes, CS 30362, - 56323 Lorient

Tél. : 02 97 64 04 54 - [formation.continue@morbihan.cci.fr](mailto:formation.continue@morbihan.cci.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>

