FINANCE - TRÉSORERIE

Chargé de recouvrement : relancer, négocier les règlements et engager les procédures

Les factures échues s'accumulent pendant que les relances partent en ordre dispersé. Le client conteste tardivement une prestation pour gagner du temps. Le commercial demande de ne pas brusquer un compte stratégique. Faute de règles écrites chacun arbitre à sa façon et la trésorerie encaisse le retard. Six jours pour installer une méthode de recouvrement amiable efficace et savoir basculer au bon moment vers le contentieux. Les scénarios de relance sont écrits. Les entretiens téléphoniques difficiles sont travaillés en simulation. Les voies de recours et le coût réel de chaque procédure sont comparés pour décider en connaissance de cause.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
6 jours — 42 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 3 790 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Chargés de recouvrement et comptables clients ainsi que gestionnaires de comptes ou assistants administration des ventes qui suivent les encaissements.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

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

- Construire un scénario de relance échelonné adapté à son portefeuille
- Conduire un entretien téléphonique de relance et traiter les objections de paiement
- Négocier et formaliser un échéancier opposable au débiteur
- Qualifier une créance contestée et réunir les pièces justificatives
- Choisir la procédure adaptée au montant et à la situation du débiteur
- Suivre les indicateurs de retard et rendre compte à la direction financière

03 Programme détaillé

M1 Organisation du poste client

- Savoir qui doit quoi et depuis quand
- Analyse du portefeuille et segmentation des débiteurs
- Balance âgée et indicateurs de retard
- Qualité des données de facturation comme condition du recouvrement
- Répartition des rôles entre commerce comptabilité et recouvrement
- À retenir : Une créance mal facturée est une créance difficile à recouvrer quelle que soit la qualité des relances.

M2 Relance amiable écrite et téléphonique

- Obtenir un engagement daté
- Construction d'un scénario de relance échelonné
- Rédaction des courriers et des courriels de relance
- Conduite de l'entretien téléphonique et traitement des objections
- Formalisation écrite de l'accord obtenu
- Suivi des promesses de règlement
- Mise en situation : Appels simulés face à un débiteur qui conteste la prestation puis face à un débiteur de mauvaise foi.

M3 Négociation et sécurisation des accords

- Encadrer les délais accordés
- Analyse de la capacité réelle de paiement du débiteur
- Négociation d'un échéancier et contreparties demandées
- Reconnaissance de dette et garanties mobilisables
- Gestion des ruptures d'échéancier
- Coordination avec le commercial sur les comptes sensibles
- Cas pratique : Négociation d'un échéancier avec un client en difficulté puis rédaction de l'accord signé par les deux parties.

M4 Du précontentieux au contentieux

- Choisir la procédure utile
- Mise en demeure et effets attachés à cet acte
- Injonction de payer référé et procédure au fond
- Constitution du dossier de preuve
- Recours au commissaire de justice ou à une société de recouvrement
- Arbitrage entre coût délai et probabilité de récupération
- Cas pratique : Instruction d'un dossier litigieux pour décider entre abandon transaction et action judiciaire.

M5 Exécution prévention et pilotage

- Récupérer et éviter la récidive
- Voies d'exécution et mesures de saisie
- Débiteur en procédure collective et déclaration de créance
- Provisions pour dépréciation et passage en perte
- Prévention par les conditions de vente et les garanties
- Tableau de bord du recouvrement et reporting
- Atelier : Construction d'un tableau de bord de recouvrement avec indicateurs de retard et objectifs de réduction.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 3 790 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr