CREDIT MANAGEMENT

Recouvrement amiable des créances clients : relancer, négocier et encaisser

Les factures impayées s'accumulent souvent faute de méthode plus que faute de moyens : relances tardives, interlocuteur mal identifié, promesses de paiement jamais suivies, dossier incomplet au moment de passer au contentieux. Les commerciaux craignent de perdre le client et la comptabilité relance sans levier. Ces deux jours installent un processus de recouvrement amiable complet, en aval de la vente : préparation du dossier, scénario de relance écrite et téléphonique, traitement des objections et des litiges, négociation d'échéanciers, suivi des engagements obtenus et critères de passage au judiciaire. Les appels sont travaillés en simulation.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 659 € 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
Comptables clients, chargés de recouvrement, assistants administration des ventes, credit managers et commerciaux concernés par les impayés.

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 :

- Organiser un processus de relance progressif adapté au profil du client
- Préparer un dossier de créance complet et vérifier son exigibilité
- Conduire un entretien de relance téléphonique jusqu'à un engagement daté
- Traiter les objections et distinguer le litige réel du prétexte
- Négocier un échéancier et en sécuriser le suivi
- Déterminer le moment du passage au recouvrement judiciaire

03 Programme détaillé

M1 Préparer le terrain

- Un dossier solide avant l'appel
- Vérification de la créance des conditions générales et des délais convenus
- Reconstitution de l'historique du compte client
- Identification du décideur et du circuit de validation des paiements
- Distinction entre retard de traitement et difficulté de trésorerie
- Choix du scénario de relance selon le profil du débiteur
- Atelier : Préparation d'un dossier de relance à partir d'un compte client fourni avec ses pièces.

M2 Relancer par écrit

- Des courriers qui produisent un effet
- Progression des écrits du rappel courtois à la mise en demeure
- Contenu utile d'un écrit de relance
- Rythme des relances et traçabilité des envois
- Relances adaptées aux grands comptes et aux organismes publics
- Articulation avec les commerciaux et la direction
- Cas pratique : Réécriture d'une série de relances inefficaces apportées par les participants.

M3 Relancer par téléphone

- Obtenir un engagement daté
- Préparation et ouverture de l'appel
- Questions permettant d'identifier le vrai motif de non-paiement
- Traitement des objections et des promesses répétées
- Distinction entre litige réel et prétexte dilatoire
- Formulation et confirmation écrite de l'engagement obtenu
- Mise en situation : Appels simulés avec des profils de débiteurs différents puis analyse des leviers utilisés.

M4 Négocier et savoir s'arrêter

- Échéancier ou contentieux
- Négociation d'un échéancier et contreparties envisageables
- Sécurisation de l'accord et suivi des échéances
- Traitement des litiges bloquants avec les opérations
- Critères de passage au recouvrement judiciaire
- Préparation du dossier transmis au conseil ou au commissaire de justice
- Cas pratique : Négociation d'un échéancier avec un client stratégique en difficulté de trésorerie.

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 1 659 € 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