CREDIT MANAGEMENT

Recouvrement des impayés : relancer, négocier et réduire ses retards de paiement

Les relances partent quand quelqu'un y pense, souvent tard et toujours par écrit. Le commercial protège son client, la comptabilité réclame et personne ne tranche. Pendant ce temps le retard s'allonge, la trésorerie se tend et les mêmes comptes reviennent chaque mois dans la balance âgée sans que la cause réelle du non-paiement soit identifiée. Ces deux jours installent un processus de relance. Le participant apprend à segmenter son portefeuille, à construire un scénario de relance par profil de client, à conduire un entretien téléphonique de recouvrement jusqu'à un engagement daté et à traiter les litiges qui bloquent le règlement. Un tableau de suivi complète la démarche.

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 et gestionnaires du recouvrement ainsi qu'assistants administration des ventes et commerciaux impliqués dans le suivi des règlements.

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 :

- Analyser sa balance âgée pour hiérarchiser les créances à relancer
- Construire un scénario de relance progressif adapté au profil du client
- Conduire un entretien téléphonique de relance jusqu'à un engagement daté
- Traiter les litiges qui bloquent le paiement avec les services concernés
- Suivre son encours à l'aide d'indicateurs partagés avec la direction financière

03 Programme détaillé

M1 Comprendre le retard de paiement

- Lire son portefeuille avant de relancer
- Lecture de la balance âgée et du délai moyen de règlement
- Causes réelles du non-paiement entre oubli litige et difficulté de trésorerie
- Segmentation des clients selon l'enjeu et le comportement de paiement
- Rôle respectif du commercial de l'administration des ventes et de la comptabilité
- Atelier : Chaque participant segmente sa balance âgée et désigne les comptes à traiter en priorité.

M2 Construire son scénario de relance

- Relancer au bon moment et par le bon canal
- Séquence de relance avant et après échéance
- Choix du canal entre message écrit appel et visite
- Rédaction de courriers de relance clairs et gradués
- Points de passage vers la mise en demeure
- Cas pratique : Les participants réécrivent une lettre de relance jugée inefficace puis comparent les versions obtenues.

M3 L'entretien téléphonique de recouvrement

- Obtenir un engagement précis
- Préparation de l'appel et informations à réunir
- Conduite de l'entretien et reformulation de l'engagement
- Réponses aux objections courantes du débiteur
- Gestion de l'agressivité et maintien de la relation
- Mise en situation : Des appels de relance sont joués face à des clients aux profils différents puis analysés en groupe.

M4 Litiges suivi et escalade

- Ne plus laisser dormir un dossier
- Identification et qualification des litiges bloquants
- Circuit de résolution avec les services opérationnels
- Tableau de suivi des promesses de paiement
- Critères de passage au recouvrement externe ou contentieux
- Atelier : Chaque participant construit son tableau de suivi et fixe ses règles d'escalade.

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