GÉRER LES RÉCLAMATIONS, RELANCER

Relance des factures impayées : organiser, relancer et sécuriser les encaissements

Les factures partent à l'heure mais l'argent rentre tard. Les relances sont lancées quand la trésorerie se tend, sans ordre ni trace des échanges précédents. Le client invoque un litige jamais signalé, promet un virement qui n'arrive pas, et le commercial en charge du compte craint de fragiliser la relation en insistant. Deux jours pour organiser la relance de bout en bout : lecture de la balance âgée, scénario de relance échelonné, entretien téléphonique qui débouche sur un engagement daté, écrits fermes et préparation du dossier avant transmission au recouvrement contentieux.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € 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 assistants d'administration des ventes comptables clients et toute personne amenée à relancer des factures.

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 du rappel amiable à la mise en demeure
- Qualifier le motif réel d'un retard de paiement avant de choisir le canal de relance
- Conduire un entretien téléphonique de relance jusqu'à un engagement de paiement daté
- Rédiger des écrits de relance fermes et sans ambiguïté
- Négocier un échéancier et en organiser le suivi
- Préparer le passage au recouvrement contentieux en réunissant les pièces utiles

03 Programme détaillé

M1 Comprendre le retard de paiement

- Distinguer l'oubli du litige et de la difficulté
- Lecture de la balance âgée et repérage des créances à risque
- Motifs réels d'un retard de la contestation à la tension de trésorerie
- Rôle respectif du commerce de l'administration des ventes et de la comptabilité
- Conditions de paiement et pièces qui sécurisent la créance
- À retenir : Une relance efficace commence par le diagnostic du motif du retard et non par le rappel de l'échéance.

M2 Construire le scénario de relance

- Savoir qui relance quoi et quand
- Enchaînement des relances préventives amiables puis fermes
- Choix du canal selon le montant et l'ancienneté de la créance
- Trame de courriel de relance et de lettre de mise en demeure
- Traçabilité des échanges et tenue du dossier client
- Atelier : Écriture d'un scénario de relance sur trois niveaux appliqué à un portefeuille réel.

M3 Conduire l'entretien téléphonique de relance

- Obtenir un engagement daté
- Ouverture de l'appel et rappel factuel de la situation
- Écoute du motif invoqué et questions de vérification
- Réponse aux objections de trésorerie et aux promesses vagues
- Formulation et verrouillage de l'engagement de paiement
- Mise en situation : Appels de relance simulés sur des profils de débiteurs variés avec analyse de l'engagement obtenu.

M4 Situations tendues et passage au contentieux

- Tenir la fermeté sans rompre la relation
- Réponse au client qui conteste pour gagner du temps
- Négociation d'un échéancier et suivi des promesses non tenues
- Articulation avec le commercial en charge du compte
- Constitution du dossier avant transmission au recouvrement contentieux
- Cas pratique : Traitement d'un dossier client en retard récurrent depuis l'analyse jusqu'à la décision de transmission.

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 1 550 € 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