

# Recouvrement de créances | Développer des stratégies de relance efficaces

1 jour (7h)  
Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 29/01/2025

**À partir de 440€ NET**

Optimiser ses relances clients

## Objectifs

- Comprendre les enjeux des créances client
- Préparer la relance
- Maîtriser les principes de la communication et les règles de l'entretien téléphonique
- Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir
- Assurer le suivi

## Compétences visées

- Optimiser ses relances clients et maîtriser sa communication

## Public

Toute personne chargée du suivi des encaissements et du recouvrement des impayés.

**Prérequis** : Aucun pré-requis

**Accessibilité** : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.

**Délais d'accès** : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

## Programme

### Le langage téléphonique

- Vocabulaire
- Expressions
- Formules
- Au travers des mots et la manière de dire, communiquer chaleur, assurance, fermeté

# Recouvrement de créances | Développer des stratégies de relance efficaces

## Typologie des débiteurs

Déterminer la typologie des débiteurs et l'action à mener qui en découle


## Les différentes méthodes et types de relances

- Les méthodes de relance
- Les différents modes d'association
- Mails
- Courriers
- Appels de prévention
- Appels de relance

## Optimiser sa relance téléphonique

- Le traitement des barrages éventuels
- La Construction des argumentaires adaptés à chaque type de débiteur
- La présentation (nominative)
- La vérification
- Phrase d'accroche
- Argumentation préventive ou d'attaque
- Le traitement des différentes objections et des parades correspondantes

## Dates & lieux

 19 juin 2025

 Angers


€ 440.00

 18 septembre 2025

 Le Mans


€ 440.00

 17 novembre 2025

 La Roche sur Yon

€ 440.00

 01 décembre 2025

 Nantes / St-Herblain

€ 440.00

