

LA RELANCE TÉLÉPHONIQUE DES IMPAYÉS

1 jour

GAGNER EN EFFICACITÉ POUR MIEUX RECOUVRER

PROGRAMME DE LA FORMATION

LA COMMUNICATION DANS LA RELANCE DES IMPAYÉS

- › Les grands principes de communication et les particularités liés à la pratique téléphonique
- › L'écoute active
- › Le rôle du questionnement et ses différents usages
- › Les facteurs parasites à une bonne communication

Atelier autour de l'écoute active et du vocabulaire adapté à la relance

MENER SON ENTRETIEN

- › La phase de préparation : identifier le contexte de l'appel
- › Le plan d'entretien : les différents temps et leurs objectifs

Mise en situation : identifier les différentes phases de l'entretien

- › Les clés de la réussite d'un appel de relance
- › La négociation avec le débiteur et le closing
- › Evaluer son action de recouvrement

Jeux de rôles et mises en situation faisant l'objet d'une analyse et d'un débriefing

LES DIFFICULTÉS LIÉES À L'ENTRETIEN DE RECOUVREMENT

- › Les différentes typologies de débiteur
- Cas pratique autour du positionnement type en fonction de la typologie
- › Gérer les objections

Création d'un tableau de réponse aux objections rencontrées par les stagiaires

- › Faire face à un débiteur difficile : agressivité, insultes...

OBJECTIFS

- Mener l'entretien de recouvrement en utilisant les principes de communication orale.
- Se positionner en fonction des différentes phases de l'appel de relance.
- Négocier un accord gagnant/gagnant.
- Pratiquer les techniques permettant de faire face à des situations difficiles/inattendues.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une approche opérationnelle et ludique de la relance des impayés basée sur de nombreuses simulations pratiques
- Une formation animée par un praticien ayant géré des équipes de relance/recouvrement en B to B et B to C

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Agents de recouvrement, personnels administratifs en charge de la relance, collaborateurs des services comptabilité générale, comptabilité clients, administration des ventes (ADV), commerciaux

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

1 000 € HT - Réf : CTA-RTEL

Validité : 30 juin 2025

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :
le 10 octobre 2025

Paris Montparnasse :
le 23 mai 2025
le 15 décembre 2025

Participant(e)

Mme M. Nom

Prénom

Fonction

E-mail

(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)

Tél. (ligne directe)

Tél. mobile (pour infos de dernière minute)

Mesures compensatoires pour les personnes en situation d'handicap :
.....

Formation choisie

Titre

Référence

Dates

Lieu

Options proposées pour certaines formations :
- Accès e-ressources pendant un an (remise de 40% sur le prix public)
- Veille juridique pendant un an (remise de 70% sur le prix public)
- Expertise décisionnelle d'une heure (remise de 30% sur le prix public)

Merci de préciser votre choix :
 Accès e-ressources* Veille juridique* Expertise décisionnelle

Indiquez le tarif total (Formation + option(s) choisie(s))

Entreprise / Établissement

Raison sociale

Adresse

Code postal [][][][][][] Ville

Téléphone

N° d'identification (TVA intracommunautaire)

Code APE / NAF

N° Siret []

Responsable de l'inscription

Mme M. Nom

Service/Fonction

Tél. (ligne directe)

Prénom

E-mail

Facturation/Règlement

FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de Mme M.
Nom

Prénom

Service/Fonction

E-mail

Libellé de la facture

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI NON

Si OUI, numéro :

GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

Prise en charge (si parcours certifiant) :

CPF Entreprise OPCO

FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO

Numéro de prise en charge

Adresse de votre OPCO

Code postal [][][][][] Ville

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à :

Le :

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/mentions-legales-et-cgv