



## RELANCER LES IMPAYÉS

A partir de 375€ nets de taxes.

100% présentiel  
Mix Learning

Public visé :

Prérequis : Sans niveau spécifique

Accessibilité aux personnes handicapées  
Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

### Prochaines sessions

#### AULNOY-LEZ-VALENCIENNES

SESSION 1 : 13 mars 2025

#### BEAUVAIS

SESSION 1 : 18 novembre 2025

#### DUNKERQUE

SESSION 1 : 4 octobre 2025

#### LAON

SESSION 1 : 19 novembre 2025

#### LENS

SESSION 1 : 23 septembre 2025

#### ROUBAIX

SESSION 1 : 14 mars 2025

#### SAINT-OMER

SESSION 1 : 21 juin 2025

98%

DE TAUX DE  
SATISFACTION

60

ANNÉES D'EXISTENCE  
ET D'EXPÉRIENCE

450

FORMATIONS  
DISPONIBLES

### Objectifs

- Comprendre l'importance de la relance des impayés
- Identifier les différents types de situations à gérer
- Lever tous les freins possibles pour être à l'aise dans la démarche de la relance de l'impayé
- Préparer efficacement ses entretiens, ses rendez-vous
- Maîtriser et appliquer les techniques de communication adaptées à la relance sur le terrain
- Savoir mener l'entretien en trouvant l'équilibre entre directivité, écoute, compréhension, bienveillance et efficacité
- Etre « force de proposition » en fonction des situations rencontrées

### Les + de la formation

Retrouvez toutes nos formations sur :

[laho-formation.fr](https://laho-formation.fr)

Document généré le 11/2024

BESOIN D'ÊTRE CONTACTÉ(E) POUR PLUS D'INFORMATIONS OU POUR UN DEVIS ?  
APPELEZ NOTRE CONSEILLER pour un premier entretien GRATUIT et SANS ENGAGEMENT.

 N° Vert **0 805 384 384** [formationcontinue@laho-formation.fr](mailto:formationcontinue@laho-formation.fr)





# RELANCER LES IMPAYÉS

## Contenu de la formation

### Découpage par demi-journée :

**La relance des impayés est stratégique pour l'entreprise mais c'est une réelle approche à maîtriser avec ses techniques, ses démarches et ses adaptations aux situations. Cette formation accompagne les collaborateurs dans leur quotidien de la relance pour leur donner confiance dans leur fonctionnement et leur permettre de maîtriser les différentes techniques.**

#### **1. Maîtriser les techniques de communication pour relancer les impayés**

- Impayés : définition
- Impayés : impacts économiques et sociaux
- Respect et maintien de la relation client
- Comprendre les situations des débiteurs
- Se familiariser et maîtriser : la clarté, la positivité, l'écoute active, le questionnement ouvert
- Se focaliser sur les solutions
- Mises en situation

#### **2. Utiliser les comportements et émotions adéquates**

- Maintenir son calme
- Être flexible dans les échanges et discussions
- Répondre promptement aux préoccupations
- Montrer une prise en charge de la situation
- Respecter la vie privée
- Exercices de simulation et mises en situation





# RELANCER LES IMPAYÉS

## Modalités de financements

Cap Emploi, Entreprise, Opérateurs de  
Compétences (OPCO), Particulier, Pôle Emploi

