Laho
TERRE DE FORMATIONS
CCI HAUTS-DE-FRANCE

COMMERCE, ACHATS ET MARKETING

**FORMATION INTER-ENTREPRISES ***

1 jour

# Relancer les impayés

**à partir de 390 € net de taxe par participant**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre l'importance de la relance des impayés
- 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
- Savoir mener l'entretien en trouvant l'équilibre entre directivité, écoute, compréhension, bienveillance et efficacité
- Etre « force de proposition » en fonction des situations rencontrées

## PUBLIC VISÉ

Tout public

## PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

## AIDES AU FINANCEMENT **

Entreprise
Opérateurs de Compétences (OPCO)
France Travail
Cap Emploi

*** sous conditions*

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

100 % présentiel
Mix-learning

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

** Toutes nos formations sont possibles en INTRA-ENTREPRISE (devis sur demande).*

**98%**
**Taux de satisfaction en 2025**

Document généré le 01/11/2026

Retrouvez toutes les informations sur
**laho-formation.fr**
N° Vert 0 805 384 384

FORMATION INTER-ENTREPRISES *

# Relancer les impayés

1 jour

## PROGRAMME 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

## CETTE FORMATION EST PROPOSÉE DANS NOTRE CENTRE DE :

**ROUBAIX**

Session 1 : 19 novembre 2026