

FORMATION INTER-ENTREPRISES *

1 jour

Relancer les impayés

à partir de 375 € net de taxe par participant

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 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

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).



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 NOS CENTRES DE :

BEAUVAIS
GRAVELINES
LAON

LENS
SAINT-OMER

Retrouvez toutes les informations
sur laho-formation.fr



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

Laho
TERRE DE FORMATIONS

 CCI HAUTS-DE-FRANCE



PROCHAINES SESSIONS

BEAUVAIS 03.44.79.80.26

Session 1 : 18 novembre 2025

GRAVELINES 03.21.93.78.45

Session 1 : 3 octobre 2025

LAON 03.23.27.00.10

Session 1 : 19 novembre 2025

LENS 03.21.79.42.42

Session 1 : 23 septembre 2025

SAINT-OMER 03.21.93.78.45

Session 1 : 16 juin 2025

