

# Maîtriser la relance téléphonique : Optimiser vos négociations et la récupération de créances

P R O M E O

Commerce - Achats - Vente

10/07/2026

## Public et prérequis

Comptables, chargés de recouvrement, commerciaux, assistants administratifs, assistants de vente  
Toute personne en charge des relances clients

## Les objectifs

Comprendre les enjeux de la relance  
Préparer une relance efficace  
Communiquer efficacement au téléphone  
Assurer le suivi de des relances  
Maîtriser les bases de la négociation  
Conseiller et orienter le client  
Gérer les situations difficiles à distance

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques, mises en situations et jeux de rôle à partir d'exercices concrets pour les participants. Mise à disposition d'outils et documents types.

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

## Validation et certification

Attestation de formation

## Outils pédagogiques

Supports théoriques  
Multiples cas pratiques, mises en situations et jeux de rôles à partir d'exercices concrets  
Conseils personnalisés.

## Contenu de la formation

### Comprendre les enjeux de la relance

Identifier l'impact des impayés sur la santé financière de l'entreprise  
Repérer les causes principales du non-paiement  
Comprendre l'importance d'une relance proactive et organisée

### Préparer une relance efficace

Structurer un argumentaire de relance clair et convaincant  
Identifier les bons interlocuteurs pour chaque situation

### RÉFÉRENCE

**COAV0024**

### CENTRES DE FORMATION

**Centre de formation Amiens**

### DURÉE DE LA FORMATION

**2 jours / 14 heures**

### ACCUEIL PSH

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

## Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Adopter un ton adapté et une posture professionnelle

### **Communiquer efficacement au téléphone**

Soigner l'accroche et capter l'attention dès le début de l'appel  
Utiliser un langage positif pour instaurer la confiance  
Gérer le stress et garder le contrôle de l'échange

### **Assurer le suivi de des relances**

Relancer au bon moment sans créer de tension  
Utiliser des outils digitaux pour suivre les paiements et les relances  
Adapter la stratégie de relance selon le profil du débiteur

### **Maîtriser les bases de la négociation**

Appliquer les principes d'une négociation efficace  
Définir ses objectifs et ses marges de manœuvre  
Identifier les signaux du client et ajuster sa communication

### **Conseiller et orienter le client**

Expliquer les points essentiels à traiter  
Proposer des solutions adaptées et les valoriser  
Utiliser des techniques d'argumentation convaincantes  
Répondre avec souplesse aux objections  
Présenter clairement une consigne ou une modalité d'accompagnement

### **Gérer les situations difficiles à distance**

Faire face à un client agressif, de mauvaise foi ou méprisant.  
S'affirmer avec calme et diplomatie.  
Maintenir une relation constructive malgré la tension.

## **Modalité d'évaluation**

Les compétences et les acquis des candidats sont évalués tout au long de la formation.