

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.