

# Relance et recouvrement des créances impayées

<https://preprod.estim-formation.com/formation-la-relance-et-recouvrement-des-creances-impayees>

## Objectifs de la formation

- Connaître les enjeux et les menaces des délais de paiement.
- Maîtriser les leviers de performance pour réduire les délais de paiement et les impayés.
- Optimiser les différentes techniques de relance et recouvrement.
- Valoriser la relation commerciale.

## Programme pédagogique

### Coût des délais de paiement et des impayés

- Habitudes de paiement dans le monde
- Sources d'information
- Coûts de gestion du crédit client

### Organisation de la relance et du recouvrement

- Politique crédit et recouvrement (rôles, procédures)
- Cycle de la relation financière client
- Segmentation de la clientèle
- Progiciels dédiés
- Indicateurs de performance

### Prévoir et négocier des garanties

- Cadre juridique de la vente
- Offre commerciale et son acceptation
- Conditions générales de vente
- Moyens de paiement et droits attachés
- Transfert du risque d'impayés

### Règles générales de traitement des impayés

- Différents types d'impayés
- Optimisation des tableaux de bord
- Fichier client
- Négociation d'un accord

### Techniques de relance

- Relance avant échéance
- Relance téléphonique
- Relance écrite
- Autres méthodes (visite directe)
- Médiation

### Pré-contentieux et contentieux

- Procédures civiles et commerciales
- Voies d'exécution
- Procédures collectives

## **Prérequis et public cible**

### **Prérequis de formation :**

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

## **Modalité d'évaluation pédagogique**

### **Évaluation des compétences acquises par les stagiaires :**

À l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.