





## Programme de la formation

### Se réconcilier avec la relance client.

-  En groupe sur site
-  20,5 heures sur 3 jour(s)
-  Salarié en poste, Demandeur d'emploi, Indépendant et dirigeant · De 6 à 12 participants
-  Sur devis

### Description courte

Cette formation aide les professionnels à dépasser les freins liés à la relance client et à adopter une posture plus sereine et assertive.

A partir de situations réelles, les participants développent des outils concrets de communication et de relance, directement applicables dans leur quotidien.

Le parcours privilégie la pratique, l'entraînement et la mise en action pour une relance plus efficace et professionnelle.

### Profil des participants

- Comptables clients
- Chargés de recouvrement
- Professionnels en charge de la facturation, du recouvrement ou de la relance client.
- Collaborateurs cabinets d'expertise-comptable.
- Consultants

### Prérequis

Aucun prérequis technique, seulement une expérience de la relation client.

### Objectifs

A l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :

- Relancer un client avec structure assurance et fluidité.
- Transformer une situation de blocage avec un client en opportunité relationnelle.
- Répondre aux objections avec assurance.
- Communiquer avec les clients avec assertivité et sérénité, tout en maintenant la fermeté nécessaire.

### Aptitudes et compétences visées / attestées

A l'issue de la formation " se réconcilier avec la relance client" les participants auront développé et consolidé les aptitudes et compétences suivantes :

- Communiquer de manière structurée, professionnelle et apaisée, même en situation de tension ou d'incertitude.
- Reformuler, questionner et écouter attentivement afin de sécuriser la relation client tout en maintenant le cadre de la relance.
- Agir avec constance et cohérence dans ses pratiques de relance, en alignement avec les objectifs de l'entreprise.

## Contenu

### I. Les freins et représentations liés à la relance client.

- Identification des freins émotionnels et cognitifs associés à la relance client.
- Analyse des représentations professionnelles autour de la relance et de la relation client.
- **Application à des situations réelles de relance issues du vécu des participants.**

### II. Lecture systémique de la relation client.

- Compréhension des interactions entre clients, collaborateurs et organisation.
- Repérage des mécanismes relationnels générant tensions, évitement ou blocages.
- **Exercices pratiques issus du contexte des participants pour analyser les situations de relance.**

### III. Les biais cognitifs et prise de recul professionnel.

- Identification des biais cognitifs influençant les situations de relance.
- Effets des biais sur l'interprétation des comportements clients.
- **Entraînement à partir de cas rencontrés sur le terrain pour développer une lecture plus factuelle.**

### IV. Posture émotionnelle et communication professionnelle.

- Régulation des émotions dans les échanges sensibles avec les clients.
- Adoption d'une communication assertive et professionnelle.
- **Outils directement transférables au poste de travail pour sécuriser les échanges de relance.**

### V. Recadrage de la relance client.

- Positionnement de la relance comme un acte professionnel structuré et légitime.
- Utilisation du recadrage systémique pour ajuster la posture relationnelle.
- **Mise en oeuvre de plans d'action concrets adaptés aux situations professionnelles.**

### VI. Mise en pratique et transfert opérationnel.

- Mises en situation professionnelles à partir de cas réels.
- Elaboration d'un plan d'action individuel de relance.
- **Transfert des acquis dans le quotidien professionnel des participants.**

## Pédagogie et organisation

Méthodes pédagogiques :

- Travail en sous-groupes
- Jeux de rôles sur des cas réels et autodiagnostic.
- Exercice de recadrage

- Debriefing et apports de l'intervenante.
- Méthode DESC
- CODEV : résolution d'un cas réel de relance litigieux du groupe (choisi en amont en respectant la confidentialité du dossier client)
- Atelier de co-construction de scripts de relance

### Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

- Test de positionnement en amont : questionnaire d'auto-positionnement permettant d'identifier les pratiques, les freins et les attentes des participants.
- Evaluation des acquis et compétences tout au long de la formation, en lien direct avec les objectifs opérationnels définis.
- Evaluation finale à chaud et évaluation à froid (J+15 / J+30 ou A à 6 mois selon contexte).

### Mode de validation

Attestation de fin de formation

### Financements possibles

- OPCO des entreprises
- France Travail
- Entreprise
- Financement sur devis.

### Modalités et délai d'accès

- Durée : 2,5 jours en présentiel soit 18h30.
- Suivi à J+15 pour consolidation & supervision - Durée 2h00 en distanciel via une plateforme de visioconférence du type : Teams, Google Meet ou Zoom.
- Effectif : minimum 6 personnes - maximum : 12 personnes.
- Lieu : Locaux de Cadres en Mission : Paris - Tours - Orléans - Chartres - Lyon - Poitiers - Rennes - Bordeaux ou salle mise à disposition par l'entreprise cliente.
- Conditions d'accueil : Convocation, règlement intérieur applicable aux participants.
- Délais d'inscription : au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

### Référent handicap

**PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :** (*mise en place de compensation...*)

**Contact :** Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / [nadiahadjeri@cadresenmission.com](mailto:nadiahadjeri@cadresenmission.com)

### Intervenant

Sandrine CLARAC-APAT. **E-mail :** [contact@s-apply.com](mailto:contact@s-apply.com)

- Consultante recouvrement.
- Master Executive Coaching & coaching d'équipe à l'université Paris Dauphine
- Ex- Responsable Administrative & Financière.
- Ex-Responsable Administration Des Ventes, Ex-Responsable de Formation.

**CADRES**

**EN MISSION**

▪ Académie

- 
- Global Executive MBA Management à l'IAE Paris Dauphine - IFG Executive Education 2025.