



Programme de formation : Être payé sans subir ; adopter les bons réflexes face aux retards de paiement et/ou impayés

Organisme de Formation

◆ CJ Solutions, 4 avenue des Falaises 27100 VAL DE REUIL
tél 06.73.52.06.47 – mail cathy.jehanne@cjsol.fr – **Contact** Cathy JÉHANNE

Référent handicap

◆ CJ Solutions, 4 avenue des Falaises 27100 VAL DE REUIL - tél 06.73.52.06.47 – mail cathy.jehanne@cjsol.fr – **Contact** Cathy JÉHANNE

Public visé

◆ Entrepreneurs, micro-entrepreneurs, dirigeants de TPE souhaitant améliorer leur suivi des règlements, leur trésorerie et adopter une démarche proactive face aux retards de paiement.

Prérequis

- ◆ Avoir déjà émis des devis et des factures dans le cadre de son activité.
- ◆ Un ordinateur

Accessibilité PSH

◆ Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Des adaptations peuvent être étudiées sur demande auprès du référent handicap.

Durée

- ◆ 1 journée (7h)

Lieu

- ◆ Formation collective en présentiel. **Lieu à définir**

Modalité d'accès

- ◆ Sur inscription via formulaire interne / réponse sous 10 jours ouvrés.

Délai d'accès

- ◆ Entrée en formation sous 15 jours après validation.

Tarif

- ◆ Sur devis.





Pourquoi cette formation ? Pour qui ?

Les retards de paiement et les impayés font partie des difficultés les plus fréquemment rencontrées par les entrepreneurs. Pourtant, de nombreuses situations pourraient être anticipées ou gérées plus efficacement grâce à une meilleure organisation, une réaction plus rapide et une communication adaptée.

Cette formation permet de comprendre les différentes situations pouvant conduire à un retard ou un impayé, d'adopter une posture professionnelle et d'acquérir des réflexes simples pour préserver sa trésorerie tout en maintenant une relation client constructive.

Objectif général

Permettre aux participants de mettre en place une démarche structurée de suivi des règlements afin de réagir efficacement face aux retards de paiement et aux impayés.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les principales causes d'un retard ou d'un impayé.
- Reconnaître les signaux pouvant révéler une difficulté chez un client.
- Adopter une posture professionnelle et sereine lors des relances.
- Mettre en œuvre une méthode de suivi des règlements.
- Choisir le mode de communication adapté selon la situation.
- Proposer des solutions amiables adaptées aux difficultés rencontrées.
- Identifier les bonnes pratiques permettant de limiter les risques de contestation et d'impayés.
- Mesurer les conséquences des retards et impayés sur l'activité de l'entreprise.





Déroulé pédagogique par module

Module 1 – Comprendre les différentes situations de retard et d'impayé

Objectif : Identifier

- Différence entre retard de paiement et impayé.
- À quel moment doit-on s'inquiéter ?
- Les différentes causes de retard :
 - oubli ou négligence du client ?
 - difficulté de trésorerie ?
 - mauvaise compréhension de la facture ?
 - contestation de la prestation ?
 - mauvaise pratique de l'entrepreneur ?
- Les signaux d'alerte à repérer.

Activités :

Analyse de situations réelles, échanges d'expériences, étude de cas.

Module 2 – Reconnaître un client en difficulté et adopter la bonne posture

Objectif : Comprendre

- Identifier les comportements révélateurs d'une difficulté financière.
- Différencier mauvaise foi, oubli et difficulté réelle.
- Les freins fréquents des entrepreneurs : peur de perdre le client ? peur de déranger ?...
- Trouver le juste équilibre entre compréhension et protection de son activité.

Activités :

Travail en groupe, mises en situation, analyse de cas concrets.





Module 3 – Mettre en œuvre une méthode simple de relance

Objectif : Agir

- Mettre en place un suivi régulier des échéances.
- Définir un calendrier de relance.
- Choisir le bon canal de communication : sms, mail, téléphone..
- Préparer ses échanges et formaliser ses suivis.
- Construire et suivre un échéancier.
- Réagir en cas de non-respect des engagements.

Activités :

Jeux de rôle, simulations de relance, construction d'une procédure de suivi personnalisée.

Module 4 – Mesurer les conséquences et sécuriser son activité

Objectif : Anticiper

- L'impact des retards de paiement sur la trésorerie.
- Les conséquences sur le développement de l'entreprise.
- La charge mentale liée aux impayés.
- Le temps consacré au suivi des dossiers.
- Les bonnes pratiques pour limiter les risques futurs.
- Élaborer un plan d'action personnel.

Activités :

Auto diagnostic, réflexion individuelle, élaboration d'engagements concrets.





Méthodes pédagogiques

Pédagogie active privilégiant les échanges, les retours d'expérience, les mises en situation et les exercices pratiques.

Les participants travaillent à partir de situations réelles afin de construire une méthode directement applicable dans leur activité.

Modalités d'évaluation

- Auto positionnement en début de formation.
- Évaluations formatives tout au long de la formation (études de cas, jeux de rôle, exercices pratiques).
- Validation de la capacité à mettre en œuvre une méthode simple de suivi et de relance.
- Questionnaire de satisfaction à chaud.

Indicateurs de résultats suivis

- Taux de satisfaction des participants.
- Taux de participants déclarant être plus à l'aise pour relancer leurs clients.
- Taux de participants ayant défini une procédure de suivi adaptée à leur activité.

Livrables

- Feuille d'émargement signée.
- Attestation de participation / certificat de réalisation.
- Supports pédagogiques, trame de relance amiable, modèle de suivi échéancier client.

Date de mise à jour : 31 mai 2026

