



# RECOUVREMENT

Mise à jour nov. 2023

**Durée** 2 jours (14 heures )

« Délai d'accès maximum 1 mois »

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Identifier l'interlocuteur responsable de la créance, négocier et aménager une solution, choisir une procédure ultime adéquate

## PARTICIPANTS

- Toute personne chargée du recouvrement de créance

## PRE-REQUIS

- Utilisation courante de l'environnement Windows.,

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

## MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

## MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

## PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

## A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

## Programme de formation

### Le chargé de relance dans l'entreprise et ses objectifs

(00h30)

### Le contexte juridique du recouvrement : loi sur les délais de paiement, les modes de paiement, les conditions générales de vente (00h30)

### Gérer les situations de communication délicates (01h30)

- S'affirmer simplement en toutes circonstances
- Gérer les situations litigieuses efficacement (impayés, réclamations, problèmes de facturation...)
- L'efficacité des relances écrites : courriers et mails

### Préparer sa relance (02h45)

- Vérifier sa facturation
- Renvoi de documents par le client
- Les influences extérieures (grève, problèmes informatiques, logistiques, etc.)
- Rappel des termes et conditions de paiement contractuelles
- Créer des modèles de courriers et mails types de relances

### La relance téléphonique (04h15)

- L'entretien téléphonique : notions de bases
- Adopter la bonne attitude : crédibilité, assurance, confiance,
- Assumer son rôle de « relanceur »
- Adapter son vocabulaire, son discours à son interlocuteur
- Outils de communication :
- Obtenir l'approbation de son interlocuteur concernant la situation
- Traiter les objections : le couple souplesse-fermeté
- Conclure l'entretien

### Techniques de recouvrement par téléphone (02h00)

- Les outils de l'entretien téléphonique
- Organisation de la relance téléphonique
- Les réponses à l'agressivité
- L'échéancier de relance téléphonique

### Le suivi de la résolution des litiges (01h30)

- L'agenda et le respect des engagements réciproques

- La traçabilité des actions et son utilisation
- Les moyens d'actions en situation difficile

### Les procédures de recouvrement (01h00)

- Les agents de recouvrement
- La relance préventive et la mise en demeure

### Avantages des procédures rapides : Injonctions, saisie (00h30)

- Choix d'une procédure : efficacité, coût, durée, durée de l'opération