

OBJECTIFS :

Choisir et utiliser les techniques de recouvrement amiable et judiciaire.

- Identifier les causes et les incidences du non-paiement.
- Mettre en œuvre des techniques de recouvrement amiable.
- Gérer efficacement un dossier client pour le recouvrement des créances.
- Préparer un dossier pour le recouvrement judiciaire.
- Comprendre le rôle et les procédures des sociétés de recouvrement.

PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

Prérequis :

Aucun

Accessibilité :

- Toute personne travaillant dans le service de recouvrement d'une organisation qui gère régulièrement les impayés.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

DURÉE : 2 jours / 14 heures

V22.1

màj : 08/22

Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques, de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

Lieu : 61/69 rue Camille Pelletan
Espace Emeraude
33150 Cenon

Contenu de la formation

Le non-paiement et ses incidences

- Les causes de non-paiement
- Les différents moyens de paiement

Le recouvrement à l'amiable :

- Le dossier client : les données nécessaires à la relance, hiérarchisation des créances, choix du type de relances (téléphonique, écrite)
- Avant l'échéance : anticiper les difficultés de règlement et les litiges éventuels
- Après l'échéance : relancer l'impayé
- La relance téléphonique : étapes de l'entretien, organisation, communication verbale, traitement des objections, la typologie des clients, attitude à adopter
- Les courriers : place de la relance écrite, étude de modèles types, portée de l'écrit (maintien de la relation commerciale, gestion des réactions du client)
- La visite du commercial

Le recouvrement judiciaire :

- Préparation du dossier
- Le cadre contractuel, les documents contractuels
- Mise en demeure de payer
- Organisation judiciaire : les différents tribunaux, le rôle des acteurs de justice (avocat, huissier,...)

Les sociétés de recouvrement

- Les procédures mises à disposition et leur application

