

Référence	5-CGF-REC
Durée	2 jours (14 heures)
Éligible CPF	NON
Mise à jour	27/11/2023

Recouvrement



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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



PUBLIC CONCERNE

Toute personne chargée du recouvrement de créance



PREREQUIS

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 réunion-discussion
- 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,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- 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



MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.

Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.

Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.

L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.

Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



ORGANISATION

Délai d'accès : 5 jours ouvrés
(délai variable en fonction du financeur)

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



ACCESSIBILITE

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



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.



CERTIFICATION POSSIBLE

Aucune

Recouvrement

LE CHARGE DE RELANCE DANS L'ENTREPRISE ET SES OBJECTIFS

LE CONTEXTE JURIDIQUE DU RECOUVREMENT : LOI SUR LES DELAIS DE PAIEMENT, LES MODES DE PAIEMENT, LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- Le contexte juridique du recouvrement : loi sur les délais de paiement, les modes de paiement, les conditions générales de vente

GERER LES SITUATIONS DE COMMUNICATION DELICATES

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

PREPARER SA RELANCE

- 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 TELEPHONIQUE

- 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 TELEPHONE

- 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 RESOLUTION DES LITIGES

- L'agenda et le respect des engagements réciproques
- La traçabilité des actions et son utilisation
- Les moyens d'actions en situation difficile

LES PROCEDURES DE RECOUVREMENT

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

AVANTAGES DES PROCEDURES RAPIDES : INJONCTIONS, SAISIE

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