



1

PROGRAMME DE FORMATION

RECOUVREMENT

Objectifs pédagogiques

Développer ses connaissances en matière de recouvrement.

Prérequis

Aucun

Public concerné

Toutes personnes en charge de recouvrement

Moyens et supports pédagogiques

Formation en distanciel (Visio) : Cours particuliers ou en groupe dispensés en Visio par l'un de nos formateurs.

Formation en présentiel : Cours particuliers ou en groupe dispensés en présentiel par l'un de nos formateurs.

Moyens d'évaluation des acquis

A chaque fin de cours, des exercices (mise en situation) sont effectués afin de valider les acquis du stagiaire et des évaluations intermédiaires seront proposées à chaque fin de module.

Moyens d'encadrement

Le stagiaire sera contacté par le formateur au démarrage de sa formation, pour évaluer ses besoins, envies, et objectifs de celle-ci.

Suite à ce premier contact, nous serons disponibles pour le stagiaire à tout moment pendant toute la durée de sa formation par téléphone ou par mail

Un suivi régulier et périodique sera effectué tout au long de son parcours.

Description de la formation :

Analyse de la situation

- Diagnostiquer l'encours client
- Identifier son client
- Techniques de questionnement
- Termes à employer
- Aborder le débiteur avec fermeté et diplomatie
- Savoir gérer un client agressif
- Déterminer les raisons de l'impayé
- Connaître les différentes relances possibles pour le recouvrement (relance commerciale, écrite, téléphonique, la mise en demeure et le recouvrement judiciaire)

Recouvrer les impayés à l'amiable

- Savoir négocier un plan de recouvrement
- Élaborer avec le stagiaire un argumentaire en fonction du débiteur
- Contrôler la solvabilité du débiteur
- Procédure du début à la fin pour mener la transaction
- Définir les objections les plus fréquemment rencontrées par l'agent de recouvrement

Utiliser le recours judiciaire

- Déterminer le moment propice à une action judiciaire et la juridiction compétente
- Constituer le dossier
- Réforme de la procédure en injonction de payer
- Contenu des nouvelles assignations (injonction de payer, mise en demeure...)

Finalisation de la formation

- Conclusion
- Estimation des acquis de connaissance des stagiaires par le formateur