

FORMATION RECOUVREMENT

DURÉE :

21 heures soit 3 jours de formation.

PUBLIC VISÉ :

- Primo agent de recouvrement ou agent de recouvrement n'ayant jamais eu de formation professionnelle.

PRE-REQUIS :

Aucun.

VALIDATION :

- Délivrance d'une attestation de Formation.



La formation "Recouvrement de Créances (Initial)" propose un parcours intensif de 3 jours (21 heures) destiné aux professionnels souhaitant maîtriser les techniques essentielles de recouvrement tout en préservant la relation client. Ce programme est conçu pour doter les participants des compétences juridiques, communicationnelles et stratégiques nécessaires pour recouvrer des créances efficacement, gérer des situations difficiles à distance et renforcer leur performance dans un cadre professionnel respectant les obligations légales.

OBJECTIFS :

- Savoir recouvrer ses créances tout en conservant sa relation clients.
- Mieux communiquer à distance.
- Gérer les situations difficiles à distance
- Se doter d'outils juridiques pour mieux recouvrer

METHODES PEDAGOGIQUES :

- La méthode est interrogative.
- Le formateur utilise le système de question/réponse.
- L'apprenant est mis en situation.

PRIX :

2020 €

PROGRAMME

1 – Aspects juridiques et réglementaires

- Introduction au recouvrement de créances dans le contexte professionnel.
- Importance du recouvrement des créances pour la santé financière d'une entreprise.
- Présentation des différents types de créances et des raisons pour lesquelles elles peuvent survenir.
- Étude de cas : Analyse des créances en souffrance d'une entreprise fictive.
- Présentation des lois et réglementations concernant le recouvrement de créances.
- Les droits et obligations des créanciers et des débiteurs.
- Les étapes à suivre pour le recouvrement des créances tout en respectant la législation en vigueur.
- Étude de cas : Analyse de scénarios juridiques liés au recouvrement de créances.

2 – Négociation et méthode de recouvrement

- Développer des compétences en communication écrite et orale.
- Techniques de persuasion et de négociation pour obtenir le paiement des créances.
- Gestion des situations difficiles et des objections.
- Jeux de rôle : Simulation de conversations téléphoniques avec des débiteurs.
- Présentation des outils utiles pour le suivi des créances.
- Méthodes de suivi des débiteurs en retard de paiement.
- Élaboration de plans de recouvrement et de stratégies adaptées à chaque cas.
- Étude de cas : Utilisation d'un logiciel de gestion de créances pour suivre et gérer les débiteurs.

3 – Gestion des litiges et recours professionnels

- Identification des signes indiquant un litige imminent.
- Procédures à suivre en cas de litige avec un débiteur.
- Quand et comment faire appel à des professionnels du recouvrement ou à des avocats spécialisés.
- Jeux de rôle : Gestion de scénarios de litiges avec des débiteurs.
- Simulation de scénarios de recouvrement de créances.
- Évaluation des compétences acquises à travers des études de cas pratiques.
- Révision des principaux points abordés pendant la formation et réponses aux questions.
- Examen final : Étude de cas complexe nécessitant l'application de toutes les compétences acquises.