

RECOUVREMENT

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CGF-REC

Objectifs

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

Pré-requis

Utilisation courante de l'environnement Windows.,

PROGRAMME

- Techniques de recouvrement par téléphone
- Les outils de l'entretien téléphonique
- Organisation de la relance téléphonique
- Techniques de communication :
Ecoute, reformulation, synthèse
- Les réponses à l'agressivité
- L'échéancier de relance téléphonique
- Les procédures de recouvrement
- Les agents de recouvrement
- La relance préventive et la mise en demeure
- Avantages des procédures rapides :
Injonctions, saisie
- Choix d'une procédure : efficacité, coût, durée, durée de l'opération

Moyens pédagogiques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.
- Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.
- En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.
- Formateur expert dans son domaine d'intervention
- Apports théoriques et exercices pratiques du formateur
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants
- Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.