

## RECOUVREMENT

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CGF-TVA

### 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

### 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.

### PROGRAMME

- **Le chargé de relance dans l'entreprise et ses objectifs**

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

- **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

- **Préparer 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

### CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]

### - La relance téléphonique

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 téléphone

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 résolution 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 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