



Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

1280 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1410 € HT/ jour / groupe

Recouvrement amiable et contentieux

Référence : **CTB.10**

<https://www.cnfce.com/formation-recouvrement-amiable-et-contentieux>

Formation recouvrement amiable et contentieux : Maîtriser la procédure pour recouvrer une créance

Ce programme de **formation au recouvrement amiable et contentieux** vous permettra d'**identifier les techniques de recouvrement de créances** à mettre en place pour assurer le paiement de vos factures. *Le règlement d'une facture est le facteur indispensable pour assurer la bonne santé financière d'une entreprise.* Vous devez vous faire payer ! En matière de recouvrement de créances, on parle globalement de relance préventive, de recouvrement amiable et de recouvrement contentieux, judiciaire ou juridique si la tentative d'un recouvrement amiable échoue. Les stagiaires de cette formation acquerront ainsi des méthodes clés ainsi que des pistes d'amélioration pour **optimiser leurs procédures de recouvrement d'impayés.**

Objectifs pédagogiques

- Accroître l'efficacité du recouvrement amiable et contentieux
- Choisir la procédure la plus adaptée en fonction du rapport coût/espérance de récupération ou coût/montant à recouvrer
- Limiter les intervenants extérieurs en rationalisant l'externalisation
- Appréhender un langage commun permettant d'optimiser ses connaissances et maîtriser le suivi du bon déroulement d'une procédure

Programme

S'initier aux grands principes du recouvrement des créances clients

- Quels sont les freins et les dysfonctionnements existants pour la bonne mise en place d'un processus de recouvrement ?
- Quelle est la vision idéale du recouvrement de créances ?
- Prendre connaissance des enjeux commerciaux et financiers du risque client

Appréhender le recouvrement amiable : préparation de la relance amiable

- Organiser le service pour assurer un recouvrement efficace
- Savoir comment choisir et former les acteurs responsables du recouvrement client
- Cibler les clients et gérer les priorités en matière de factures impayées
- Assurer un suivi rigoureux de la comptabilité client
- Traiter les litiges sous forme de processus et au cas par cas

Maîtriser l'utilisation des outils du recouvrement de créances

- S'initier aux bases de la relance téléphonique et de la communication par téléphone
 - Les fondamentaux de la communication par téléphone
 - Le trio : Argumentation - Objection - Gestion des appels
 - Savoir gérer les appels difficiles
- Savoir comment assurer la relance d'une créance par courrier
 - Focus sur les différents courriers de relance sur le fond et la forme
 - Organiser un suivi rigoureux des relances
- La relance mixte courrier et téléphone : appréhender les bases pour optimiser sa communication

Assimiler les différentes procédures du recouvrement contentieux

- Connaître les actions simples dans le cadre du recouvrement contentieux
 - La mise en demeure (MED)
 - Actions à mettre en place pour assurer le recouvrement d'un chèque impayé
 - Actions à mettre en place pour assurer le recouvrement d'une traite

impayée

- Visualiser les actions judiciaires et leurs spécificités
 - L'injonction de payer
 - L'assignation en référé - provision et l'assignation au fond
- Réflexions sur le contentieux : pourquoi, quand et comment mettre en place un action contentieuse

Gérer efficacement le traitement des entreprises en difficultés

- Comprendre le fonctionnement du mandat ad oc et de la procédure de conciliation
- S'informer sur la notion de sauvegarde des entreprises
- Retour sur le fonctionnement du redressement judiciaire
- Appréhender les conséquences d'une liquidation judiciaire

Programme daté du 31/03/2020

Public & prérequis

Public cible

- Membres des services comptables, juridiques ou administratifs
- Dirigeants, comptables uniques, assistant(e)s de PME et TPE qui souhaitent acquérir les bons réflexes pour réaliser du recouvrement accéléré
- Service comptabilité clients / crédit management

Pré-requis

Il est recommandé de traiter le recouvrement des créances pour suivre la formation recouvrement amiable et contentieux

Méthodes pédagogiques

- Accompagnement de la formation par des exemples concrets, des situations réelles, lectures d'articles récents

- Études de cas soumis par les participants et possibilité de réaliser des exercices pratiques sur des cas réels par téléphone
- Quiz, fiches méthodologiques, tableaux synoptiques
- Support de cours **formation recouvrement amiable et contentieux**

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
03-12-2020	04-12-2020	PARIS
15-12-2020	16-12-2020	CLASSE VIRTUELLE
21-12-2020	22-12-2020	LILLE
05-01-2021	06-01-2021	CLASSE VIRTUELLE
25-01-2021	26-01-2021	LILLE
10-02-2021	11-02-2021	LYON
01-03-2021	02-03-2021	PARIS
11-03-2021	12-03-2021	BORDEAUX
07-04-2021	08-04-2021	LYON
06-05-2021	07-05-2021	LILLE
25-05-2021	26-05-2021	CLASSE VIRTUELLE
07-06-2021	08-06-2021	PARIS
24-06-2021	25-06-2021	BORDEAUX
26-07-2021	27-07-2021	BORDEAUX
05-08-2021	06-08-2021	CLASSE VIRTUELLE
31-08-2021	01-09-2021	LYON
09-09-2021	10-09-2021	PARIS
21-09-2021	22-09-2021	LILLE
11-10-2021	12-10-2021	LYON
02-11-2021	03-11-2021	CLASSE VIRTUELLE
22-11-2021	23-11-2021	PARIS
01-12-2021	02-12-2021	LILLE
22-12-2021	23-12-2021	BORDEAUX

