



## Recouvrement amiable

Référence : **SCR.05**

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

Durée conseillée :

**1 jour**

Tarif en inter-entreprise :

**595 € HT / personne**

Tarif en intra-entreprise :

**1475 € HT/ jour / groupe**

### Formation recouvrement amiable : recouvrer les créances par téléphone

Dans le cadre du recouvrement de créances, la première étape (ou la seconde si on considère que la relance préventive est la 1ère !) consiste à assurer un recouvrement amiable. Concrètement, il conviendra de contacter le client pour déterminer pour quelle raison une facture est en retard de paiement.

Ce programme de **formation au recouvrement amiable** forme des professionnels aux techniques de recouvrement de créances à mettre en place avant la mise en place du recouvrement contentieux.

Enrichissez ce module par notre [formation recouvrement contentieux](#) ou par notre [formation recouvrement par téléphone](#).

#### Objectifs pédagogiques

- Apporter aux participants des techniques pour recouvrer les créances par téléphone
- Prévenir les situations de mauvais payeurs
- Adapter son argumentation en fonction de la typologie du débiteur
- Responsabiliser le débiteur sans dévaloriser l'image de sa propre entreprise

# Programme

## Réflexions sur les créances impayées et les conséquences pour l'entreprise

- Identification des situations rencontrées par les stagiaires
- Savoir déterminer les causes de dégradation des situations
- Appréhender la typologie des mauvais payeurs : leur profil - leurs motifs - les parades
- Appréhender le contexte et l'environnement du recouvrement, les causes de défaillance

## Mettre en place une procédure de recouvrement amiable

- Maîtriser le cadre légal du recouvrement, le cas des entreprises en difficulté et les spécificités de l'administration
- Appréhender la notion de cycle de relances, les supports et l'organisation
- Focus sur la santé financière de votre client : comprendre son statut, ses capacités à régler une créance

## Comment assurer une préparation des entretiens de recouvrement efficace ?

- Mesurer la situation du client : historique, situation financière, contexte particulier
- Se fixer un objectif de réalisation et l'atteindre

## Maîtriser la dialectique au téléphone pour recouvrer une créance

- Les préalables techniques : savoir se présenter et présenter l'objet de son appel
- Les spécificités de la relation téléphonique : ton, rythme, vocabulaire, synchronisation, etc.
- Les comportements au téléphone dans le cadre du recouvrement, la posture à adopter

## L'entraînement à la négociation

- L'argumentation en recouvrement de créances, déterminer ses axes de travail

- Le traitement des objections : préparer ses réponses aux objections les plus courantes
- Engager le client et savoir travailler sur la négociation des délais
- La conclusion de l'entretien et sa consolidation

Programme daté du 20/10/2021

## Public & prérequis

### Public cible

- Toute personne chargée du recouvrement des créances
- Assistant(e)s
- Secrétaires
- Collaborateurs (trices)

### Pré-requis

- Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation recouvrement amiable
- Cette formation peut être complétée par le module [DRT.01](#)

## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques
- Questionnaires-tests avec autocorrection et échanges d'expériences vécues
- Mises en situation, à partir de cas rencontrés quotidiennement, enregistrées et analysées en groupe
- Élaboration d'un Plan Personnel de Progrès
- Support de cours **formation recouvrement amiable**

### Évaluation des acquis en fin de formation

## Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
30-06-2022	30-06-2022	Bordeaux
19-07-2022	19-07-2022	Lyon
04-08-2022	04-08-2022	Lille
29-08-2022	29-08-2022	Classe virtuelle – Formation à distance
07-09-2022	07-09-2022	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
20-09-2022	20-09-2022	Bordeaux
06-10-2022	06-10-2022	Lille
24-10-2022	24-10-2022	Lyon
28-11-2022	28-11-2022	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
08-12-2022	08-12-2022	Classe virtuelle – Formation à distance
27-12-2022	27-12-2022	Bordeaux

