



## Optimiser

Durée conseillée :

**2 jours**

Tarif en inter-entreprise :

**1280 € HT / personne**

Tarif en intra-entreprise :

**1350 € HT/ jour / groupe**

# l'organisation du recouvrement des créances

Référence : **RCV.15**

<https://www.cnfce.com/formation-recouvrement-client-optimiser-son-organisation>

## Formation optimiser l'organisation du recouvrement des créances : de la préparation au suivi

Un créancier organisé est un créancier qui favorise le règlement de ses factures ! Recouvrement amiable par téléphone ou par courrier et recouvrement contentieux demande un minimum de préparation pour optimiser le paiement de ses produits ou services, mais une organisation rigoureuse assure une meilleure rentabilité ! Ce stage de formation sur l'organisation du recouvrement permettra de structurer votre service de façon à optimiser vos paiements dans les temps.

### Objectifs pédagogiques

- Développer l'efficacité du recouvrement client amiable
- Appréhender un langage commun permettant d'optimiser le recouvrement et maîtriser le suivi du bon déroulement d'une procédure
- Pratiquer le recouvrement « séduction » et non le recouvrement « sanction »
- Identifier l'organisation du recouvrement amiable et juridique

# Programme

## Introduction au recouvrement client

- Réflexions sur les créances impayées
  - Situations rencontrées par les stagiaires
  - Intérêts du recouvrement amiable
  - Le rôle des gestionnaires de recouvrement
- Présentation du secteur de l'affacturage (ou société de recouvrement contentieux)
  - Les acteurs et leurs services
  - Le rôle particulier des sociétés de contentieux
  - Impact, conséquences et coût pour l'entreprise en cas d'intervention de ce type de société
  - Les limites de l'affacturage

## L'organisation interne et personnelle

- Mise en place d'outils : fiche de suivi de dossier (main courante), check-list des documents essentiels
- La rigueur du suivi : pourquoi ? Comment ?
  - La vie du dossier et les comptes rendus d'activité
  - L'échéancier et l'agenda de la mise en recouvrement
  - La communication dans son service, un acte de professionnalisme !
- Retour sur la typologie des clients débiteurs : Profils, motifs et parades des débiteurs
- Le choix de la relance : Courrier, téléphonique ou mixte

## La première étape du recouvrement : Le recouvrement par courrier

- L'impact du courrier sur un débiteur et ses limites
- A quel moment utilisé le courrier ? Pour quel type de situations ?
- Les courriers de relance et le suivi des relances
  - L'archivage et la nomenclature interne
  - Le partage d'information et la création de dossier
- Le lien avec la relance par téléphone

## La seconde étape : Le recouvrement par téléphone

- Les règles de l'entretien téléphonique et de la communication
  - L'organisation de sa relance et la gestion sur ERP ou CRM
  - Les différentes situations ou exceptions d'appels (absence, répondeur, téléphone portable?)
  - Les différents styles d'appels (client important, créance élevée, ancienneté, chronologie?)
- Négocier et obtenir l'engagement du débiteur
  - Découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement
  - Préparer ses arguments et anticiper les objections
  - La négociation des délais : identifier les solutions possibles

## Focus sur les fondamentaux du recouvrement juridique

- Appréhender les procédures rapides
- De la mise en demeure au titre exécutoire
- Les mesures conservatoires

Programme daté du 20/10/2021

## Public & prérequis

### Public cible

- Chargés de recouvrement
- Service comptable
- Direction financière

### Pré-requis

**Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation optimiser l'organisation du recouvrement de créances**

## Méthodes pédagogiques

- Echanges interactifs, apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques et mises en situation
- Plan de progrès
- Support de cours de la **formation optimiser l'organisation du recouvrement des créances**

### Évaluation des acquis en fin de formation



## Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
25-08-2022	26-08-2022	Bordeaux
05-09-2022	06-09-2022	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
14-09-2022	15-09-2022	Classe virtuelle – Formation à distance
28-09-2022	29-09-2022	Lille
09-11-2022	10-11-2022	Bordeaux
21-11-2022	22-11-2022	Classe virtuelle – Formation à distance
05-12-2022	06-12-2022	Lille
14-12-2022	15-12-2022	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
29-12-2022	30-12-2022	Lyon

