



Recouvrement des créances civiles

Référence : **RCV.23**

<https://www.cnfce.com/formation-recouvrement-des-creances-civiles>

Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

1650 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1440 € HT/ jour / groupe

Formation recouvrement des créances civiles : Optimiser la signification des actes

On parle de créance civile dans le cadre d'un loyer, une pension alimentaire ou une reconnaissance de dette, par exemple. A ne pas confondre avec la créance commerciale... Ce stage de formation vous permettra d'appréhender le contexte particulier d'une créance civile, l'organisation et la prise de contact avec le débiteur.

Objectifs pédagogiques

- Développer et accélérer le recouvrement des créances civiles
- Optimiser les recherches pour localiser le débiteur et appréhender les actifs saisissables
- Organiser votre recouvrement téléphonique pour mieux négocier le règlement

Programme

Les spécificités du recouvrement des créances civiles

- Les principes du recouvrement des créances civiles

- La mise en place de la procédure
- Vérifier la situation juridique du débiteur (marie, séparé, en surendettement, commerçant) et sa situation financière

Optimiser ses recherches dans le cadre de la mise en place du recouvrement

- Le moteur de recherche, la combinaison des critères, les filtres de recherches
- L'identification légale, la localisation géographique
- Les actifs saisissables du débiteur dans des sociétés ou des biens immobiliers

La relance amiable d'une créance civile

- Le cycle de relance d'une créance civile
- Les traitements spécifiques par type de créance : nature, montant, ancienneté
- Les solutions : règlements, moratoire
- Mise en adéquation des propositions de paiement avec les possibilités réelles des débiteurs

Conduire l'action téléphonique

- L'obtention du bon interlocuteur
- La découverte de la situation du client
- Les 3 actions fondamentales : convaincre, négocier, conclure
- Les techniques de communication
 - L'écoute, le discours, le traitement des objections
 - Les mots à utiliser et ceux à éviter
 - La construction d'argumentaires dédiés
 - La reformulation, l'alternative
 - La conclusion et le suivi

La relance téléphonique dans le processus de recouvrement

- La périodicité des actions téléphoniques dans le cycle de relance
- Utiliser les actes de la procédure pour recouvrer
- La formalisation de l'historique et des résultats
- La fixation des objectifs

La mise en pratique

- L'organisation des relances téléphoniques, la préparation des appels, le choix des relances prioritaires'
- L'utilisation des données internes pour ajuster le discours
- Jeux de rôle, enregistrement des séquences et analyse des enregistrements
- Les points forts, les points à améliorer

Public & prérequis

Public cible

- Collaborateurs des Etudes d'Huissiers en charge du recouvrement
- Société de recouvrement
- Service recouvrement

Pré-requis

Il est recommandé d'avoir une activité en lien avec le recouvrement pour suivre la formation recouvrement des créances civiles

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'exposés théoriques et de mises en situations : séquences enregistrées et analysées
- Pédagogie interactive basée sur des conseils pratiques et des exemples concrets
- Support de formation recouvrement des créances civiles

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
10-12-2020	11-12-2020	LILLE
16-12-2020	17-12-2020	LYON
06-01-2021	07-01-2021	BORDEAUX
11-02-2021	12-02-2021	LYON
22-02-2021	23-02-2021	PARIS
10-03-2021	11-03-2021	LILLE

22-03-2021	23-03-2021	CLASSE VIRTUELLE
01-04-2021	02-04-2021	PARIS
12-04-2021	13-04-2021	LILLE
27-04-2021	28-04-2021	BORDEAUX
26-05-2021	27-05-2021	CLASSE VIRTUELLE
10-06-2021	11-06-2021	LYON
08-07-2021	09-07-2021	CLASSE VIRTUELLE
22-07-2021	23-07-2021	LILLE
23-08-2021	24-08-2021	BORDEAUX
06-09-2021	07-09-2021	LYON
22-09-2021	23-09-2021	PARIS
06-10-2021	07-10-2021	CLASSE VIRTUELLE
02-11-2021	03-11-2021	PARIS
25-11-2021	26-11-2021	LILLE
07-12-2021	08-12-2021	BORDEAUX
20-12-2021	21-12-2021	LYON

