



Techniques de

Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

1280 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1395 € HT/ jour / groupe

recouvrement amiable

Référence : **RCV.17**

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

Formation techniques de recouvrement amiable : recouvrer vos dettes avec efficacité

Une entreprise délivrant un service ou assurant la vente d'un produit doit s'assurer que la **facture sera payée**. C'est un processus logique qui assure la vie d'une entreprise. Toutefois, cette entreprise peut rencontrer des difficultés face aux impayés ou aux délais de règlements qui s'allongent chaque année malgré une réglementation très claire sur ce sujet. Ce programme de **formation sur les techniques de recouvrement amiable** vous permettra d'**identifier les procédures et réflexes à adopter pour limiter ou réduire le temps de paiement de vos créances** en assurant le maintien de votre relation client. Ce stage de 2 jours sera avant tout pratique, pour immerger au mieux les stagiaires d'entreprise.

Objectifs pédagogiques

- Etre performant dans la négociation des créances et les délais de paiement
- Savoir maîtriser les situations courantes et difficiles dans la négociation de créances
- Adopter les techniques du recouvrement de créances dans une démarche qualité
- Optimiser et faire évoluer la gestion du recouvrement de créances dans son entreprise

Programme

Etablissement d'un diagnostic : l'approche de l'agent de recouvrement face au recouvrement des créances

- Découverte des différents types de comportement du chargé de recouvrement face au traitement des impayés
- Quels sont les freins psychologiques (la peur, l'hésitation d'être confronté à des particuliers de mauvaise foi, agressifs ou en grandes difficultés financières)
- Réflexion sur les situations rencontrées et les moyens à mettre en oeuvre pour éviter la dégradation d'une situation

Retour sur les différentes relances dans le cadre du recouvrement

- La relance commerciale : impliquer et sensibiliser le commercial, comment passer de la vente de la formation au paiement de la formation
- La relance écrite un complément de la relance téléphonique (avec des modèles de lettres de relance)
- La mise en demeure et le recouvrement judiciaire
- Savoir privilégier un recouvrement responsable : la démarche qualité pour maintenir la relation clientèle et limiter les litiges clients

Maîtriser la relance téléphonique des impayés

- Savoir préparer son appel dans les situations difficiles
- Savoir mener un entretien dans une relance amiable
 - La préparation de l'entretien téléphonique ou le rendez-vous face à face
 - L'importance de la voix dans la relance amiable
 - La fermeté et la distance à mettre en place
 - Travailler la voix, sourire, penser à ponctuer et respirer, gérer son stress et gérer les conflits, savoir être assertif
- Adopter un comportement et un langage communicationnel lors de l'entretien (être à l'écoute, savoir poser des questions, savoir reformuler et argumenter)
- Choisir le moment d'émettre un appel dans une situation difficile (gérer les barrages téléphoniques et les situations conflictuelles)

Maîtriser les 4 C pour un recouvrement efficace

- Contact (identifier le bon interlocuteur, savoir laisser un message)
- Connaître (déterminer les raisons de l'impayé)

- Convaincre (argumenter, traiter les objections, négocier)
- Conclure (verrouiller l'entretien, savoir prendre congé)

Perfectionner son recouvrement amiable à partir des techniques fondamentales

- Etre capable de négocier un plan de recouvrement : Quand négocier ? Pourquoi négocier ? Comment négocier ?
- Etre capable de construire un argumentaire
 - Définir les objections les plus fréquemment rencontrées par l'agent de recouvrement
 - élaborer avec le stagiaire un argumentaire en fonction du profil du débiteur (l'agressif, le manipulateur, le procédurier, le bavard, l'insolvable, le malade?)
- Gestion interne et personnelle : Gérer le dossier client dans le temps, check-list des actions, l'agenda et l'échéancier

Programme daté du 22/09/2020



Public & prérequis

Public cible

- Chargé de recouvrement
- Responsable recouvrement
- Comptable

Pré-requis

Aucun pré-requis nécessaire pour suivre la formation techniques de recouvrement amiable



Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques, pédagogie participative

- Exercices de mise en application à partir des dossiers stagiaires
- Echanges d'expériences
- Support de cours **formation techniques de recouvrement amiable**

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
21-10-2021	22-10-2021	BORDEAUX
09-11-2021	10-11-2021	LILLE
30-11-2021	01-12-2021	PARIS
20-12-2021	21-12-2021	LYON
26-01-2022	27-01-2022	LILLE
10-02-2022	11-02-2022	PARIS
22-02-2022	23-02-2022	LYON
17-03-2022	18-03-2022	NANTES
28-03-2022	29-03-2022	BORDEAUX
02-05-2022	03-05-2022	LILLE
11-05-2022	12-05-2022	LYON
30-05-2022	31-05-2022	NANTES
08-06-2022	09-06-2022	BORDEAUX
22-06-2022	23-06-2022	PARIS
06-07-2022	07-07-2022	LILLE
22-08-2022	23-08-2022	NANTES
06-09-2022	07-09-2022	BORDEAUX
15-09-2022	16-09-2022	PARIS
26-09-2022	27-09-2022	LYON
14-11-2022	15-11-2022	BORDEAUX
23-11-2022	24-11-2022	NANTES
07-12-2022	08-12-2022	LILLE
20-12-2022	21-12-2022	PARIS
29-12-2022	30-12-2022	LYON

