

LE RECouvreMENT DES IMPAYES



DUREE

03 jours – 21 heures

OBJECTIF

Gérer efficacement le processus de recouvrement des impayés

POUR QUI

Toutes personnes amenées à gérer le processus de recouvrement

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Pédagogie active et participative favorisant l'apprentissage et l'implication des stagiaires.

Alternance d'apports théoriques, questions-réponses, QCM, exercices et mises en pratique.

MOYENS D'ENCADREMENT

Formation assurée par une consultante, formatrice professionnelle pour adulte, justifiant d'une expérience significative dans son domaine d'intervention.

LIVRABLES

Support de cours dématérialisé.

VALIDATION

Attestation de fin de formation

DELAIS D'ACCES

Inter : selon calendrier

Intra : en concertation avec l'entreprise

ACCESSIBILITE

Locaux accessibles aux PMR.

Autres handicaps : nous contacter pour mise en place des moyens de compensation.

TARIF

Nous consulter

PROGRAMME

I. COMPRENDRE LES DIFFERENTES PHASES DU PROCESSUS DE RECouvreMENT ET LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS DEBITEURS

- Comprendre les différentes phases et les enjeux du processus de recouvrement
- S'approprier les techniques de communication à utiliser avec les clients débiteurs

II. SAVOIR GERER LES RELANCES CLIENTS ET LES ECHEANCIERS

- Distinguer les différents types de créances et adopter les stratégies de recouvrement associées
- Définir les différentes causes des impayés et les différents profils des débiteurs

III. CONNAITRE LES OUTILS DE SUIVI ET DE REPORTING

- Connaître et concevoir des outils de suivi et de reporting pour gérer les relances clients et les échéanciers

IV. MAITRISER LES TECHNIQUES DE NEGOCIATION AMIABLE ET LA RESOLUTION DES LITIGES ET DES CONTESTATIONS CLIENTS

- Acquérir les techniques de négociation amiable avec les clients débiteurs
- Résoudre les litiges et les contestations clients
- Trouver des solutions de paiement adapté

V. CONNAITRE LES DIFFERENTES PROCEDURES JUDICIAIRES DE RECouvreMENT

- Connaître les différentes procédures judiciaires de recouvrement possibles, leur mise en place et leur coût

VI. COMPRENDRE LES RISQUES JURIDIQUES LIES AU RECouvreMENT DES IMPAYES ET UTILISER LES BONNES PRATIQUES POUR L'OPTIMISER

- Définir les risques juridiques liés au recouvrement des impayés
- Définir les obligations légales du créancier et du débiteur
- Adopter les bonnes pratiques pour optimiser le recouvrement des impayés et éviter le contentieux

EVALUATION

- Questionnaire de positionnement
- Evaluation formative
- Evaluation de la satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement, de la prestation du formateur.



Outremer Formation



0692 66 46 45



contact@outremerformation.com



outremerformation.com