



RECOUVREMENT DE CREANCES ET RELANCES DES IMPAYES

Ce programme de formation sur le recouvrement de créances est conçu pour doter les professionnels des compétences nécessaires pour gérer efficacement le recouvrement tout en respectant les aspects légaux et éthiques. Il comprend huit modules couvrant les bases du recouvrement, les aspects juridiques, les techniques avancées, la communication, et l'éthique. Les méthodes pédagogiques variées incluent des présentations interactives, des études de cas, des jeux de rôle et des ateliers pratiques. Chaque module intègre des évaluations pour mesurer les acquis. La formation assure un suivi individualisé et un engagement à l'amélioration continue, garantissant une expérience d'apprentissage de haute qualité.

Durée: 35.00 heures (5.00 jours)

Profils des apprenants

- Agents de recouvrement débutants et expérimentés
- Responsables de crédit et de recouvrement
- Commerciaux et gestionnaires de comptes
- Toute personne impliquée dans la gestion des créances et des risques financiers
- Directeurs administratifs et financiers

Prérequis

- Aucun prérequis nécessaire

Accessibilité et délais d'accès

1 semaine

Qualité et indicateurs de résultats

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les bases du recouvrement de créances et son importance pour les entreprises
- Connaître les différentes étapes du processus de recouvrement
- Comprendre les bases légales et réglementaires du recouvrement de créances
- Approfondir les techniques de recouvrement et gérer les situations complexes
- Améliorer les compétences en communication et gestion de la relation avec le débiteur
- Promouvoir une pratique éthique et responsable du recouvrement de créances
- Appliquer les connaissances acquises à des situations réelles

Contenu de la formation

- Introduction au Recouvrement de Créances
 - Définition et importance du recouvrement de créances



- Types de créances (commerçantes, civiles, etc.)
- Impact du recouvrement sur la santé financière de l'entreprise
- Processus de Recouvrement de Créances
 - Identification et classification des créances
 - Les étapes du recouvrement : amiable, précontentieux, contentieux
 - Stratégies de contact initial et de suivi
 - Techniques de négociation et de persuasion
 - Utilisation des outils technologiques dans le recouvrement (logiciels de gestion, bases de données, etc.)
- Aspects Juridiques du Recouvrement
 - Cadre légal et réglementaire du recouvrement de créance
 - Droits et obligations des créanciers et des débiteurs
 - Procédures judiciaires et extra-judiciaires de recouvrement
 - Les mesures conservatoires et les voies d'exécution
 - La gestion des litiges et recours possibles
- Techniques Avancées de Recouvrement
 - Analyse des comportements des débiteurs
 - Recouvrement des créances difficiles (entreprises en difficulté, créances internationales, etc.)
 - Techniques de médiation et de résolution de conflits
 - Recouvrement en cas de faillite ou liquidation judiciaire
 - Gestion des créances douteuses et irrécouvrables
- Communication et Relation Client
 - Techniques de communication assertive et empathique
 - Gestion des objections et des refus de paiement
 - L'importance de la relation client dans le recouvrement
 - Prévention des conflits et maintien d'une relation commerciale positive
- Éthique et Déontologie du Recouvrement
 - Principes éthiques et déontologiques du recouvrement
 - Confidentialité et protection des données personnelles
 - Respect des droits des débiteurs
 - Gestion des situations sensibles et des débiteurs vulnérables
- Études de Cas et Ateliers Pratiques
 - Analyse d'études de cas réels de recouvrement de créances
 - Jeux de rôle et simulations de situations de recouvrement
 - Ateliers de résolution de problèmes complexes
 - Retours d'expérience et partage de bonnes pratiques
- Évaluation et Certification
 - Quiz et tests de connaissances
 - Simulations et mises en situation pratiques
 - Évaluation continue et finale
 - Remise d'un certificat de formation en recouvrement de créances

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Fort d'une expérience de 10 ans en tant que directeur et directeur du développement au sein d'une société d'économie mixte et de 4 ans en tant que Directeur Général associé au sein d'un centre d'affaires, le formateur spécialisé aujourd'hui en conseil en gestion des affaires dispense cette formation au travers d'une réelle expérience pratique et théorique via ce programme de formation. Après ces 14 années professionnelles en tant que cadre Dirigeant, le formateur a été confronté à une multitude de problématiques relative à la gestion des impayés, aux relances des factures, à la réalisation des contrats et à la gestion des contentions.

BE CONSULTING

70 rue MARC DELAGE BT B4

83130 LA GARDE

Email : beconsulting.formation@gmail.com

Tel : +33610121399



Moyens pédagogiques et techniques

- Powerpoint
- Écran
- Paperboard
- Exemples de cas concrets en vidéo

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- QCM
- Tests écrits
- Exercices pratiques
- Jeux de rôle
- Ateliers pratiques
- Simulations
- Discussions
- Questionnaire de validation des acquis en fin de formation

Prix : sur devis