Recouvrement

Comptabilité - Gestion

Référence : 5-CGF-REC
Durée : 2 jours
Présentiel ou en classe à distance

Tarif Inter : 710 € Prix HT jour / personne
Tarif Intra : 1400 € Prix HT jour / groupe

Mise à jour : 27/11/2023

Durée de validité : du 01/01/2026 au 31/12/2026

Objectifs

Identifier l'interlocuteur responsable de la créance, négocier et aménager une solution, choisir une procédure ultime adéquate

Prérequis

Aucun prérequis obligatoire

Niveau recommandé

Utilisation courante de l'environnement Windows

Public concerné

Toute personne chargée du recouvrement de créance

Contenu pédagogique

Le chargé de relance dans l'entreprise et ses objectifs

Le contexte juridique du recouvrement : loi sur les délais de paiement, les modes de paiement, les conditions générales de vente

- Le contexte juridique du recouvrement : loi sur les délais de paiement, les modes de paiement, les conditions générales de vente

Gérer les situations de communication délicates

- Gérer les situations de communication délicates
  - S'affirmer simplement en toutes circonstances
  - Gérer les situations litigieuses efficacement (impayés, réclamations, problèmes de facturation…)
  - L'efficacité des relances écrites : courriers et mails

Préparer sa relance

- Vérifier sa facturation
- Renvoi de documents par le client
- Les influences extérieures (grève, problèmes informatiques, logistiques, etc.)
- Rappel des termes et conditions de paiement contractuelles
- Créer des modèles de courriers et mails types de relances

La relance téléphonique

- L'entretien téléphonique : notions de bases
- Adopter la bonne attitude : crédibilité, assurance, confiance,
- Assumer son rôle de « relanceur »
- Adapter son vocabulaire, son discours à son interlocuteur
- Outils de communication :
- Obtenir l'approbation de son interlocuteur concernant la situation
- Traiter les objections : le couple souplesse-fermeté
- Conclure l'entretien

Techniques de recouvrement par téléphone

- Les outils de l'entretien téléphonique
- Organisation de la relance téléphonique
- Les réponses à l'agressivité

- L’échéancier de relance téléphonique

Le suivi de la résolution des litiges

- L'agenda et le respect des engagements réciproques
- La traçabilité des actions et son utilisation
- Les moyens d'actions en situation difficile

Les procédures de recouvrement

- Les agents de recouvrement
- La relance préventive et la mise en demeure

Avantages des procédures rapides : Injonctions, saisie

- Choix d’une procédure : efficacité, coût, durée, durée de l’opération

---

Moyens pédagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.
- Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle.
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)

Modalités pédagogiques : Présentiel, Distanciel et AFEST

Moyens techniques

En formation présentielle

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :

- Ordinateurs
- Vidéo projecteur ou Écran TV interactif
- Tableau blanc ou Paper-Board

En formation distancielle

A l'aide d'un logiciel comme ® Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant.

- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à commercial@xxlformation.com

Modalités d’évaluation

- Positionnement préalable oral ou écrit.
- Feuille de présence signée en demi-journée.
- Evaluation des acquis tout au long de la formation.
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative faite par le formateur.

Profil du formateur

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

Adaptation pédagogique et matérielle

Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à handicap@xxlformation.com

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.
Les conditions d’accès à la formation dans le cadre du CPF sont celles implicitement présentées dans les CGU disponibles sur le site Mon Compte Formation en vigueur à date d’inscription.
Voir CG_MCF_V15_VF.pdf Article 5.1.

Nos sessions INTER 2026 **Nos sessions INTRA 2026**

Sessions de formation à venir :

- Aucune session à venir pour cette formation.

Pour organiser cette formation en intra-entreprise, veuillez nous contacter par mail à commercial@xxlformation.com ou par téléphone au 02 35 12 25 55