

PROCÉDER EFFICACEMENT AU RECOUVREMENT DES CRÉANCES

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne souhaitant s'initier au recouvrement des créances

Prérequis

- Pas de pré-requis

Objectifs pédagogiques

- Développer ses connaissances en matière de recouvrement de créances
- Organiser et harmoniser la gestion du recouvrement amiable des créances client
- Optimiser ses actions de relance orales et écrites en préservant la relation commerciale
- Constituer un dossier de procédure de recouvrement judiciaire

Contenu de la formation

- Diagnostic : l'approche face au risque-client et le recouvrement des créances
 - Identifier les causes internes et externes des retards de paiement, les freins et dysfonctionnements actuels
- Importance de la mise en place d'un processus de recouvrement harmonisé
 - Appréhender les enjeux commerciaux et financiers du risque-client
 - Sensibiliser le service commercial au risque-client
 - Etudier les clauses essentielles des conditions générales de vente
 - Limiter et mieux maîtriser l'encours client
 - Mesurer l'incidence des retards de paiements sur la trésorerie
- Améliorer la procédure des relances (commerciales, amiables)
 - Renforcer sa relation clientèle pour limiter les litiges clients
 - Mettre en place un cycle des relances
 - Le rythme des relances écrites et le plan de rédaction
 - Le rythme des relances téléphoniques et la structure de l'appel
 - Le recouvrement en face à face
 - Négocier en situation de recouvrement
 - La mise en demeure comme dernière étape du recouvrement amiable
- Appréhender les procédures du recouvrement judiciaire
 - Quand externaliser le traitement de la créance ?
 - Les principaux acteurs externes et leur rôle
 - Le coût des procédures externes
 - Les procédures rapides : référé-provision, injonction de payer, recouvrement de chèque(s) sans provision
 - Le titre exécutoire : sommation par huissier, constitution du dossier contentieux
 - Le choix de la voie d'exécution en fonction du dossier
 - Le cas du débiteur insolvable

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leurs métiers

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

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

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Caractéristiques et modalités

Type de parcours de formation : Collectif

Effectif : 2 à 10 participants par session

Niveau d'entrée : sans niveau spécifique

Niveau de sortie : sans niveau spécifique

Modalités d'admission : Admission sans disposition particulière

Modalités d'accès à la formation : Entre 1 et 90 jours à partir de la demande d'inscription

Tarif : Nous consulter

Accessibilité : Accessible aux personnes en situation de handicap sur demande