



Prérequis

- > Aucun.

Objectifs

- > Apprendre à prévenir le risque d'impayés post facturation.
- > Intégrer les techniques de recouvrement téléphonique et amiable des impayés dans les process de relation client.
- > Maîtriser la relation créancier/débiteur.
- > Envisager la relance préventive des impayés.
- > Maîtriser la conduite d'entretiens de recouvrement.
- > Privilégier le recouvrement amiable des impayés.
- > Inscrire les mesures d'exécution dans le cadre d'une relation client de qualité.

Public

- > Assistant(e) de direction, gestionnaire administratif(f) ve/comptable, gestionnaire recouvrement.

Compétences

- > Être capable de prendre des décisions.
- > Être communicant.
- > Être diplomate.
- > Savoir s'adapter à son équipe.

Qualités - Aptitudes

- > Organisé.
- > Méthodique.
- > Ouvert d'esprit.

Délai d'accès

- > Selon le calendrier en cours - Merci de prendre contact avec notre service.

Durée

- > 2 jours soit 14 heures.

Tarif

- > 890€HT/jour soit 1068€TTC/jour en intra-entreprise.

Lieu

- > En nos locaux à Biard. Possibilités en vos locaux sous conditions - nous contacter.

Méthodes mobilisées

- > 100% face à face pédagogique.
- > Notre pédagogie est basée sur la mise en pratique de cas professionnels avec alternance d'apports théoriques et de cas pratiques informatiques ainsi que des ateliers de mise en situation tout au long des modules afin de valider les acquis.
- > Partage d'expériences professionnelles.
- > Chaque stagiaire travail sur un PC.
- > Support de cours inclus.
- > Intra-Entreprise ou inter-entreprises - nous consulter.
- > Présentiel.

Contenu

Introduction

- > Présentation des participants.
- > Attentes et objectifs.

- > Présentation de la formation.
- > Notions de client interne et client externe.

Le contexte général du recouvrement des impayés

- > Origine et typologie des impayés :
 - Une trésorerie défaillante.
 - Un manque de rigueur de gestion.
 - Le retard de règlement.

Travaux pratiques :

- Adapter sa communication de recouvrement à son débiteur.

- > L'analyse des impayés dans le cadre du processus de facturation :
 - Analyse du suivi des devis/factures/relances/encaissements.
 - Identifier les leviers d'amélioration.

Travaux pratiques :

- Rédaction d'un process précis de suivi de facturation.

- > Indicateurs de pilotage et reporting :
 - Taux d'impayés.
 - Taux de règlement/impayés.
 - Reporting de pilotage du processus global de facturation/impayés.

Travaux pratiques :

- Bâtir un reporting adapté à ses enjeux de suivi de facturation/prévention des impayés.

- > Les leviers de la stratégie de recouvrement :
 - Personnalisation ou exécution ?
 - Inventaire des mesures de recouvrement amiables.
 - Coût du recouvrement pour l'entreprise.

Travaux pratiques :

- Recueil des bonnes pratiques.

« Selon le rythme de pratique, il faut de 1 à 3 mois pour acquérir solidement le contenu d'un déroulé pédagogique »



Les mesures de prévention des impayés

- > La gestion de la relation client :
 - Détecter les impayés.
 - Débiteur de bonne foi ou de mauvaise foi ?
 - Rester sur un terrain transactionnel.

Travaux pratiques :

- Le questionnement.
- > Les relances avant échéance de facturation.
 - L'objectif de prévention des impayés.
 - Faire confirmer la date de règlement.
 - Anticiper les difficultés de paiement.
 - Mettre en forme les modalités de règlement échelonné.

Les acteurs du recouvrement des impayés

- > Les débiteurs :
 - Droits.
 - Devoirs.
 - La protection du consommateur.

Travaux pratiques :

- Le cas particulier du surendettement.
- > Les créanciers :
 - Droits.
 - Devoirs.
 - La notification de la dette.

Travaux pratiques :

- Le formalisme de la notification d'une créance.
- > Les huissiers :

- Missions.
- Prestations.
- > Les avocats :
 - Missions.
 - Prestations.
- > Les mandataires judiciaires :
 - Missions.
 - Prestations.

Travaux pratiques :

- Rédiger une lettre de mission et sélectionner ses interlocuteurs.

Les techniques de recouvrement

- > Les relances après échéance de facturation :
 - Les techniques de recouvrement téléphonique.
 - Le processus dégradé de recouvrement amiable (R1, R2, R3, R4, MED).
 - Savoir durcir le ton (assertivité, questionnement, diagnostic, décisions).
 - Connaître les mesures coercitives de traitement des impayés.
 - L'absence d'indicateurs de pilotage (taux de recouvrement).

Travaux pratiques :

- Rédiger une lettre de mission et sélectionner ses interlocuteurs en fonction de sa stratégie de recouvrement.
- > Les voies d'exécution :
 - L'évaluation de l'opportunité de recourir à l'huissier.
 - Les titres exécutoires.

- Les différentes voies d'exécution.
- > Le recouvrement judiciaire :
 - L'injonction de payer.
 - L'assignation en référé.
 - L'assignation au fond.
- > Les procédures collectives :
 - Les différentes procédures (sauvegarde de justice, redressement judiciaire, liquidation judiciaire).
 - Les étapes des procédures collectives.
 - Les délais.

Votre contact

- > **Marina Laurent** - Assistante Administrative et Commerciale :
m.laurent@gestic-formation.com
 05 49 52 55 04

Accessibilité



- > Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.
- > Centre Handi-Accueillant.
- > **Amélie Bertin** - Référente Handicap :
a.bertin@gestic-formation.com

« Selon le rythme de pratique, il faut de 1 à 3 mois pour acquérir solidement le contenu d'un déroulé pédagogique »