

# LE RECouvreMENT DES IMPAYÉS

Durée : 21 heures, soit 3 jours

## Comprendre les différentes phases du processus de recouvrement et les techniques de communication avec les clients débiteurs.

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

## Savoir gérer les relances clients et les échéanciers.

- 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.

## Connaître 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.

## Maîtriser les techniques de négociation amiable et la résolution 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.

## Connaître les différentes procédures judiciaires de recouvrement.

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

## Comprendre les risques juridiques liés au recouvrement des impayés 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.

### Objectif de formation

Gérer efficacement le processus de recouvrement des impayés.

### Objectifs pédagogiques

- ❖ Comprendre les différentes phases du processus de recouvrement et les techniques de communication avec les clients débiteurs ;
- ❖ Savoir gérer les relances clients et les échéanciers ;
- ❖ Connaître les outils de suivi et de reporting ;
- ❖ Maîtriser les techniques de négociation amiable et la résolution de litiges et des contestations clients ;
- ❖ Connaître les différentes procédures judiciaires de recouvrement ;
- ❖ Comprendre les risques juridiques liés au recouvrement des impayés et utiliser les bonnes pratiques pour l'optimiser.

### Public

Personnes amenées à gérer le processus de recouvrement.

### Prérequis

Connaissances de base sur Excel.

### Les points forts

- ❖ Alternance d'apports théoriques & de mises en pratique ;
- ❖ Mises en situation concrètes ;
- ❖ Pédagogie active ;
- ❖ Supports de formation.

### Formateur

Professionnel justifiant d'une expérience significative au sein de son domaine d'intervention. (CV sur demande)

### Évaluations

- ❖ Questionnaires divers ;
- ❖ Évaluation de la formation.

### Accessibilité & délais d'accès

- ❖ Locaux accessibles aux PMR.
- ❖ Intra : Dates à définir avec l'entreprise.

### Tarif

Nous consulter.

#### Forma.D

16 rue Claude Chappe – 97420 LE PORT - 0693 82 98 42 - contact@forma-d.fr - SARL au capital de 6 000 € - RCS Saint Denis  
Siret : 921 059 184 00017 - APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 04973422997 auprès du Préfet de La Réunion. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

V1MAJ0223