

LE RECOUVREMENT DES IMPAYÉS

RELATION CLIENT

Comment faire entrer l'argent sans perte ni fracas

Avant j'envoyais toutes mes relances par courrier. Cette formation m'a donné de l'assurance pour oser téléphoner et faire face aux objections et une méthode pour mettre en place une procédure amiable "maison".

Sophie (comptabilité clients)



2 jours soit 14 heures



Formation inter



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Toute personne en situation de recouvrement amiable et pré-contentieux.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Comment fonctionnent les procédures du recouvrement amiable et du recouvrement judiciaire ;
- Conduire un entretien téléphonique de première relance ;
- Comment négocier une créance et être force de proposition.

MÉTHODE

- Apports méthodologiques alternés par des ateliers d'entraînement et des applications pratiques.
- Possibilité de travailler sur les propres documents de chaque stagiaire (sur papier ou support informatique /clé USB).
- Remise d'un guide de bonnes pratiques.



Réf. MSF2

PROGRAMME

1^{er} jour : l'environnement juridique

La procédure amiable

- Définir la procédure à mettre en place : nombres de relances, délais, une ou plusieurs procédures selon les sommes à recouvrer.
- Visualiser la procédure : organigramme de traitement.
- Les lettres de relances.
- La lettre recommandée avec accusé de réception.

La mise en demeure

- La forme.
- Les mentions.
- Les conséquences.
- Les dispositions particulières.

La procédure judiciaire

- L'injonction de payer : définition, saisine, procédure.
- Rédaction de la requête et de l'ordonnance.
- Après l'injonction de payer.

L'huissier et/ou l'agence de recouvrement

- L'huissier : statut et fonction.
- L'agence de recouvrement : statut et fonction.
- Qui choisir selon la situation ?

2^e jour : la relance téléphonique

Le contexte de la relance

- Quand la pratiquer ?
- Écouter son interlocuteur, les raisons invoquées.
- Analyser la situation et être force de proposition.

Le profil du débiteur

- Discerner le débiteur de bonne et de mauvaise foi.
- Déterminer la solvabilité du débiteur et sa capacité à rembourser.
- Pratiquer le questionnement.
- Mener l'enquête dans le respect des droits de chacun.

L'étalement de la dette et/ou effacement partiel

- Savoir proposer un échelonnement de la dette.
- Établir un échéancier.
- Rédiger un protocole d'accord à titre transactionnel.
- Savoir renoncer à une partie de la dette pour recouvrer l'autre partie.