

## PROCEDER EFFICACEMENT AU RECOUVREMENT DES CREANCES

Durée - 12.00 heures

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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

### PROGRAMME 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 ET MOYENS PEDAGOGIQUES

#### **Equipe pédagogique**

Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leur métier.

### **Méthodes pédagogiques et techniques**

- Accueil des stagiaires sur une plateforme en ligne dédiée à la formation.
- Documents supports de formation partagés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### **Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation**

- Feuilles de présence en ligne.
- Formulaire d'évaluation de la formation