

RECOUVREMENT AMIABLE ET CONTENTIEUX



VENUS CONSULTING

Objectifs

- Accroître l'efficacité du recouvrement amiable et contentieux
- Choisir la procédure la plus adaptée en fonction du rapport coût/espérance de récupération ou coût/montant à recouvrer
- Limiter les intervenants extérieurs en rationalisant l'externalisation
- Appréhender un langage commun permettant d'optimiser ses connaissances et maîtriser le suivi du bon déroulement d'une procédure

TARIF : à partir de 1400 € HT

PUBLIC

Membres des services comptables, juridiques ou administratifs
Dirigeants, comptables uniques, assistant(e)s de PME et TPE qui souhaitent acquérir les bons réflexes pour réaliser du recouvrement accéléré
Service comptabilité clients / crédit management

PRÉREQUIS

Il est recommandé de traiter le recouvrement des créances pour suivre la formation recouvrement amiable et contentieux

FORMATEURS

Cette formation est animée par un formateur expert de Venus Consulting.

PROGRAMME

1 - S'INITIER AUX GRANDS PRINCIPES DU RECOUVREMENT DES CRÉANCES CLIENTS

- Quels sont les freins et les dysfonctionnements existants pour la bonne mise en place d'un processus de recouvrement ?
- Quelle est la vision idéale du recouvrement de créances ?
- Prendre connaissance des enjeux commerciaux et financiers du risque client

2 - APPRÉHENDER LE RECOUVREMENT AMIABLE : PRÉPARATION DE LA RELANCE AMIABLE

- Organiser le service pour assurer un recouvrement efficace
- Savoir comment choisir et former les acteurs responsables du recouvrement client
- Cibler les clients et gérer les priorités en matière de factures impayées
- Assurer un suivi rigoureux de la comptabilité client
- Traiter les litiges sous forme de processus et au cas par cas

3 - MAÎTRISER L'UTILISATION DES OUTILS DU RECOUVREMENT DE CRÉANCES

- S'initier aux bases de la relance téléphonique et de la communication par téléphone
 - Les fondamentaux de la communication par téléphone
 - Le trio : Argumentation - Objection - Gestion des appels
 - Savoir gérer les appels difficiles
- Savoir comment assurer la relance d'une créance par courrier
 - Focus sur les différents courriers de relance sur le fond et la forme
 - Organiser un suivi rigoureux des relances
- La relance mixte courrier et téléphone : appréhender les bases pour optimiser sa communication

4 - ASSIMILER LES DIFFÉRENTES PROCÉDURES DU RECOUVREMENT CONTENTIEUX

- Connaître les actions simples dans le cadre du recouvrement contentieux
 - La mise en demeure (MED)
 - Actions à mettre en place pour assurer le recouvrement d'un chèque impayé
 - Actions à mettre en place pour assurer le recouvrement d'une traite impayée
- Visualiser les actions judiciaires et leurs spécificités
 - L'injonction de payer
 - L'assignation en référé - provision et l'assignation au fond
- Réflexions sur le contentieux : pourquoi, quand et comment mettre en place un action contentieuse

5 - GÉRER EFFICACEMENT LE TRAITEMENT DES ENTREPRISES EN DIFFICULTÉS

- Comprendre le fonctionnement du mandat ad oc et de la procédure de conciliation
- S'informer sur la notion de sauvegarde des entreprises
- Retour sur le fonctionnement du redressement judiciaire
- Appréhender les conséquences d'une liquidation judiciaire

MODALITÉ D'ACCÈS : Les inscriptions se font par mail à conseiller@venusconsulting.fr ou en ligne sur notre site. Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance. Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant réaliser une formation en e-learning : Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (conseiller@venusconsulting.fr) afin de déterminer les formations accessibles.

PERSONNALISATION DE LA FORMATION

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM... - Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin de la formation - Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation