

FORMATION

LES PROCÉDURES DE RECouvreMENT DES CRÉANCES

OBJECTIF :

- Connaître les moyens et les méthodes du recouvrement.
- Organiser le processus du traitement des relances après échéance.

POUR QUI : Responsables et collaborateurs des services recouvrement, comptables et contentieux.

DURÉE : 1 jour (7 Heures)

MÉTHODE ET MOYENS : Théorie et cas pratiques.

PROGRAMME

Introduction

Le recouvrement de créances en France, définition, cadre juridique et approche opérationnelle

Première partie : Les règles du langage téléphonique

Rappel des bases de la communication téléphonique.

La préparation de l'entretien.

Positiver le discours.

Les techniques de recouvrement par téléphone.

La reformulation.

La confirmation par écrit.

Deuxième partie : Application stratégique dans l'entreprise

La relance avant échéance : vendre le paiement.

La relance après échéance.

Organiser un planning.

Les mesures à prendre après relances.

Élaboration d'un argumentaire de relance.

Jeux de rôles – exercices pratiques.

Troisième partie : la voie judiciaire

Les juridictions compétentes

Les différentes procédures

DÉCUPLEZ VOS CHANCES
DE RÉUSSIR, DITES OUI
À LA FORMATION !