



LE RECouvreMENT DES IMPAYES

OBJECTIFS : Présenter les moyens permettant la détection rapide de l'impayé potentiel ainsi que son traitement amiable ou judiciaire afin d'être le plus efficace possible dans le recouvrement.

PUBLIC : Membres des services comptables, juridiques ou administratifs chargés de suivre les impayés et de les recouvrer.

DUREE : 28 heures

DATES : Les 19, 20, 26 et 27 Octobre 2009

COUT : 896,00 €

PROGRAMME

RECouvreMENT DES CREANCES COMMERCIALES PAR TELEPHONE : APPROCHE RELATIONNELLE : 2 jours

Mesurer le risque client
Maîtriser les principes de la communication
Maîtriser les règles de l'entretien téléphonique
Savoir négocier au téléphone
Être capable de détecter les raisons des défaillances de paiement
Optimiser son organisation et le suivi

DEVELOPPER SA PERFORMANCE D'ENCAISSEMENTS EN SAUVEGARDANT LA RELATION COMMERCIALE

Le profil du débiteur défaillant

- Déterminer la typologie du client (typologie comportementale par classe d'affaire, mauvais payeur, PME, grands comptes etc.)

LES CAUSES DE DEFAILLANCES OU DE NON PAIEMENT

Analyse spécifique de chaque motif d'impayé

LES FONDAMENTAUX DU RECouvreMENT AMIABLE

Rapidité ; Rythme ; Progressivité ; Crédibilité.

LES REGLES DE L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE ET DE LA COMMUNICATION

Principes de base de la communication : évidence et dominance
Les paramètres de la voix : débit mots, articulation, couleur, rythme, son
Le vocabulaire et les termes appropriés, utiliser le temps présent
Le fil conducteur ou l'architecture d'un appel téléphonique sortant
Méthodologie en 9 étapes

L'APPEL TELEPHONIQUE

Situations ou exceptions d'appels (absence, répondeur, téléphone portable...)
Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations
La négociation devant le bon interlocuteur

NEGOCIER ET OBTENIR L'ENGAGEMENT DU DEBITEUR DANS DES SITUATIONS SIMPLES

Découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement
Ecouter activement pour faire s'exprimer
Reformuler ; Développer l'empathie
Argumenter ; Traiter les objections ; Confirmer les points d'accord
Faire s'engager l'interlocuteur et « verrouiller » le bouclage de l'appel ; Prendre date et conclure

Retrouvez toute notre actualité sur www.ifacom.com

DRAC

SARL au Capital de € 7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 21 -APE : 8559A
Bureau et Centre : 27, Rue Achille René Boisneuf - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.20.19.37 Fax : 05.90.68.30.36
Siège social et Centre : 15. Rue Frébault - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.93.06.30 - Fax : 05.90.89.09.93

NEGOCIER ET OBTENIR L'ENGAGEMENT DU DEBITEUR DANS DES SITUATIONS DIFFICILES

Se préparer à l'imprévu ; Déjouer les tentatives de manipulation
Savoir menacer d'un recouvrement contentieux et dire ce qu'on va faire
Garder la maîtrise de l'entretien ; Écouter et décrypter les non-dits
Manifester une attitude et un ton ferme - Recentrer avec diplomatie

L'ORGANISATION INTERNE ET PERSONNELLE

Mise en place et utilisation d'outils, en particulier d'une fiche de suivi de dossier (main courante) représentant une check-list des documents et points essentiels pour un suivi efficace de chaque dossier
La rigueur du suivi : pourquoi
Le dossier et le compte rendu
L'échéancier ; L'agenda

GERER LES IMPAYES : 2 jour

LE CODE DE DEONTOLOGIE OU CODE DE BONNES CONDUITES DANS LE RECOUVREMENT AMIABLE DES CREANCES BANCAIRES

Progressivité dans la démarche de recouvrement, respect de la confidentialité et de la vie privée, transparence des relations avec le client débiteur

ORGANISATION DES MOYENS

Gestion des conflits avec les commerciaux - Constitution du dossier - Mise en place de la stratégie - Les agents de recouvrement.

ENGAGER UNE PROCEDURE EXTRA-JUDICIAIRE

Les courriers de rappel - La mise en demeure - Le droit de rétention - La compensation entre créances - Les mesures conservatoires.

ENGAGER UN PROCES : A QUELLE JURIDICTION S'ADRESSER ?

UNE OPTION AVANTAGEUSE : LES PROCEDURES RAPIDES

RESPECTER LES PRESCRIPTIONS ET LES MODES DE PREUVE EXIGES

LES SAISIES POUVANT ETRE REQUISES

GERER LES SITUATIONS PARTICULIERES

L'entreprise en cessation des paiements.
Le débiteur insolvable : plan de redressement conventionnel et procédure de rétablissement personnel.

METHODES PEDAGOGIQUES : Apports théoriques étayés par de nombreux exercices et cas pratiques.

Retrouvez toute notre actualité sur www.ifacom.com

DRAC

SARL au Capital de € 7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 21 -APE : 8559A
Bureau et Centre : 27, Rue Achille René Boisneuf - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.20.19.37 Fax : 05.90.68.30.36
Siège social et Centre : 15. Rue Frébault - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.93.06.30 - Fax : 05.90.89.09.93