

Code
118000

Durée
5
jours

Tarif Inter*
3 806 €
HT

*Repas inclus (en présentiel)

PROCHAINES SESSIONS

- A DISTANCE, PARIS :
16 Sep. au 8 oct. 2024
- A DISTANCE, PARIS :
28 nov. au 17 déc. 2024

[Voir toutes les sessions](#)

PUBLIC

Toute personne se destinant à devenir chargé(e) de recouvrement

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

Le parcours fera l'objet d'une évaluation des compétences. Cette évaluation est la garantie de la qualité et de l'efficacité du transfert de compétences durant le parcours. En présentiel ou distanciel, en synchrone ou asynchrone, pendant ou à l'issue du parcours, la réussite de l'évaluation donnera lieu à un certificat «?Lefebvre Dalloz?».?»

Objectifs pédagogiques

- Identifier les techniques de gestion de l'encours client
- Recouvrer efficacement les sommes dues via les procédures amiables et contentieuses
- Choisir et utiliser les voies d'exécution ouvertes au créancier
- Développer une attitude commerciale dans le recouvrement par mail et téléphone

Programme de la formation

Recouvrement des impayés (2 jours)

Voir le module Réduire

Mettre en œuvre les procédures de prévention des impayés

Prévenir les impayés

- Où se renseigner sur le client avant de contracter ?
- Quels sont les renseignements importants ?
- Incidences du statut du couple marié, pacsé, concubin sur le recouvrement de créances
- Exercice pratique : élaborer un tableau synthétisant la nature des biens engagés en fonction de la nature des dettes contractées par un client marié en communauté légale

Appliquer les garanties contractuelles appropriées

- Clauses contractuelles permettant de se protéger efficacement
- Évolutions depuis la réforme du droit des contrats
- Couverture du risque grâce aux garanties appropriées
- Cas pratique : choisir et mettre en œuvre des garanties face à différentes situations d'impayés

Recouvrer les sommes dues via les procédures amiables et contentieuses

Recouvrer les impayés à l'amiable

- Entrée en contact et précautions à prendre afin de garder le dialogue avec le débiteur, techniques de questionnement
- Ton, termes à employer, intérêt de la mise en demeure
- Procédure de A à Z pour mener la transaction
- Mise en situation : faire face à un débiteur de mauvaise foi ou agressif

Obtenir le paiement devant les tribunaux

- Mission et fonction du juge des contentieux de la protection
 - Procédure en référé
 - Modification des taux de premier et dernier ressort
 - Dispositions relatives à l'exécution de droit des décisions de justice - incidences en cas d'appel ?
 - Contenu des nouvelles assignations
 - Procédure en injonction de payer
 - Modifications de la procédure simplifiée de recouvrement des petites créances
 - Saisie sur rémunération, saisie immobilière
- Atelier « Remplir une requête en injonction de payer »

Echanger efficacement avec les commissaires de justice en maîtrisant les voies d'exécution

- Optimisation du recouvrement judiciaire des créances en mettant en place des mesures conservatoires
 - Différences entre saisies conservatoires ou saisies exécutoires ? Choix stratégique
 - Le contenu et les délais des voies d'exécution les plus courantes
 - La saisie sur rémunération
 - La saisie immobilière
- Cas pratique : recouvrer des créances face à différentes situations d'impayés et profils de débiteurs
- Check-list : schémas de procédures

Réagir face aux procédures collectives ouvertes au profit des professionnels et des particuliers

Gérer l'ouverture d'une procédure collective contre les professionnels

- Rappel des procédures existantes
 - Incidences sur les mesures d'exécution
- Exercice pratique : schéma synthétisant les différentes procédures de surendettement

Gérer le dépôt d'un dossier de surendettement

- Incidences du dépôt d'un dossier de surendettement par un particulier sur les voies d'exécution
 - Incidence pour les créanciers d'une décision de rétablissement personnel
- Cas pratique : saisie attribution antérieure à la recevabilité d'un dossier de surendettement

Pratique des voies d'exécution (1 jour)

Voir le module Réduire

Mettre en œuvre une mesure exécutoire

Identifier les différents intervenants

- L'huissier de justice : un acteur incontournable ?
 - Le juge de l'exécution : qui est-il ? quelles sont ses missions ?
 - Le tiers saisi : ses obligations
- Quiz : le rôle du juge de l'exécution

Disposer d'un titre exécutoire

- Distinction entre saisie conservatoire et saisie exécutoire
- Appréciation de l'opportunité de la saisie conservatoire



- Guide pratique : tableaux synoptiques des différentes saisies avec délais à respecter entre chaque acte
- Évaluation en ligne post-formation : questionnaire de vérification des acquis

Choisir la mesure exécutoire adaptée

Apprécier la faisabilité de la mesure d'exécution

- Coût
- Intérêt du choix de la saisie
- Partage d'expériences : l'efficacité des mesures exécutoires déjà actionnées par les participants

Distinguer les différentes mesures exécutoires

- Saisie vente
 - Saisie attribution
 - Saisie de valeurs mobilières : un acte distinct ou deux actes en un ?
 - Saisie sur les rémunérations
 - Saisie immobilière
 - Guide pratique : tableaux synoptiques des procédures de traitement de surendettement et collectives
- Évaluation en ligne post-formation : questionnaire de vérification des acquis

Suivre le contentieux des mesures d'exécution

Déterminer la procédure contentieuse des mesures d'exécution

- Juge compétent : modalités de saisine en fonction des saisies contestées
- Incidence du statut patrimonial du débiteur sur l'exécution
- Concurrence entre SATD et saisie attribution
- Concurrence entre SATD et saisie sur les rémunérations
- Brainstorming : analyse du contentieux des mesures d'exécution à la lumière de la jurisprudence récente

Envisager les voies d'exécution face aux procédures collectives

- Problématique de la recevabilité d'un dossier de surendettement sur l'exécution
 - Incidences de l'ouverture d'une procédure collective sur les voies d'exécution en cours
 - Cas pratique : les voies d'exécution en cas de procédures collectives
- Évaluation en ligne post-formation : questionnaire de vérification des acquis
- Recouvrement des impayés : relancer efficacement ses clients (2 jours)
- Voir le module Réduire

Identifier les missions du chargé de recouvrement

- Objectifs du chargé de relance dans l'entreprise
- Contexte juridique du recouvrement : loi sur les délais de paiement, modes de paiement, conditions générales de vente
- Quiz : aspects juridiques et arguments associés

Identifier les outils de communication essentiels : téléphone, mail, relance écrite

- Fondamentaux de la qualité relationnelle
- Les 4 atouts maîtres d'une communication efficace : la voix, le comportement, l'attitude et le discours
- Mise en place de scénarios de relance pertinents
- Efficacité des relances écrites : courriers et mails
- Cas pratique : communiquer et rédiger des mails efficaces



Conduire l'entretien de relance

- Préparation de l'entretien : connaissance de son client et adaptation de son discours
 - Engagement : prise de contact, objet
 - Découverte : pratique du questionnement, écoute active et reformulation
 - Proposition : processus de négociation, argumentation pertinente
 - Conclusion: modalités pratiques, verrouillage et prise de congé
-
- Atelier « Conduire un entretien de relance téléphonique » :
 - mise en situation enregistrée : mener une action de relance téléphonique
 - débriefing : analyser les pratiques de chacun en groupe
 - plan d'actions : proposer des techniques individualisées et les mettre en application

Organiser et suivre ses appels

- Suivi de la résolution des litiges
- Agenda et respect des engagements réciproques
- Traçabilité des actions et son utilisation
- Moyens d'actions en situation difficile

Piloter et mesurer la performance de son dispositif de relance

- Outil incontournable : la balance âgée
 - Principaux indicateurs de performance
-
- Cas pratique : analyser, en groupe, des balances âgées et calculer des indicateurs de performance

Parmi nos formateurs



Isabelle Delcambre

Spécialisée en recouvrement de créances, en contentieux, en surendettement des particuliers et en droit patrimonial, elle met au service des participants son expérience d'adjoine dans un service contentieux ainsi que d'huissier de justice.



Scarlett Favre-Verand

Consultant-expert en credit management et en recouvrement, elle fait bénéficier les participants de son expérience comme credit manager d'un groupe international, puis comme directrice du service clientèle d'un groupe anglo-saxon. Elle a créé sa propre structure pour partager son savoir-faire, convaincue qu'il existe d'importantes marges de progrès sur l'accélération du cash dans les sociétés.