

OPTIMISATION DU RECOUVREMENT DE CRÉANCES

Nouveauté

Objectif : Maîtriser les techniques de recouvrement amiable liées au recouvrement des impayés et les différentes procédures judiciaires permettant l'obtention d'un titre exécutoire, notamment la nouvelle procédure simplifiée de recouvrement des petites créances.

PUBLIC / PRE-REQUIS

Public concerné : Gérant/chef d'entreprise, responsable de dossier, expert-comptable, juriste et collaborateur...
Salariés

Demandeurs d'emploi

Travailleurs non salarié (tns)

Prérequis :

Connaitre le vocabulaire associé.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Etre capable de :

Utiliser les techniques de recouvrement amiable liées au recouvrement des impayés ;

Expliquer comment obtenir un titre exécutoire

PROGRAMME DETAILLE

I - LES MODALITÉS MATÉRIELLES DE LA PROCÉDURE DE RECOUVREMENT AMIABLE

1. Présentation des techniques de recouvrement

- L'entretien téléphonique
- L'écrit

2. L'entretien de recouvrement

a) La préparation de l'entretien

Connaissance du dossier et fixation d'objectifs

Détermination de la stratégie

Plan de l'entretien

b) La conduite et la structure de l'entretien

La prise de contact et les techniques de questionnement

- Le choix du vocabulaire : les mots noirs à éviter
- Cerner rapidement la personnalité du débiteur afin de se positionner

La découverte du problème et l'historique

La construction d'une solution

- Traiter les objections : acquisition d'une méthodologie
- Connaître ses clauses contractuelles et les suites juridiques possibles afin d'être cohérent dans son langage et ses arguments
- L'approche budgétaire
- Justifier sa position en cas de refus de la proposition du débiteur/amener le client à accepter la votre

c) La formalisation de l'accord

- Comment formaliser l'accord : engagements de payer et protocoles d'accord, conséquences juridiques
- Eléments indispensables

d) Spécificités de l'entretien téléphonique

Comportements et mots noirs à éviter

Ton à employer

Technique de communication et questionnement afin de glaner des renseignements (questions ouvertes, fermées, suggestives, relais, miroir ...)

Gérer l'agressivité du client et les rapports conflictuels et objections du débiteur (comment argumenter et persuader le débiteur à obtenir un accord)

3. Recouvrement par courriers

- Lettres simples ou recommandées ?
- Nombre de relances
- Termes à employer

La mise en demeure

- L'intérêt et moment ?
- Selon quelles modalités : lettre recommandée, sommation d'huissier
- Contenu et effets juridiques

4. L'organisation du suivi de l'accord

- L'utilisation des agendas électroniques
- Que faire en cas de non-respect des engagements ?

II- L'OBTENTION D'UN TITRE EXÉCUTOIRE

1. Les différents titres exécutoires existants et les actions judiciaires tendant à obtenir la condamnation du débiteur au paiement de sa dette

- Organisation des juridictions civiles et commerciales de droit commun
- Les tribunaux et leurs taux de compétence
- Différences procédurales – Faut-il nécessairement prendre un avocat ?

2. La procédure en injonction de payer

- Avantages et inconvénients de cette procédure
- Juridictions compétentes
- Délais de l'opposition et procédure

3. Procédures contradictoires avec assignation du débiteur : Délais, respect du contradictoire, conclusions – voies de recours

4. La nouvelle procédure de prise de titre par les huissiers de justice pour les petites créances

inférieures à 4000 € instituée par la loi MACRON dans le cadre de la finalisation d'un accord

Conclusion : Les réformes à venir prévue par la loi de programmation de la justice 2018 – 2022

Validation des acquis

Quiz

Certificat de réalisation

MODALITES DE LA FORMATION

- Horaires : 9h00 – 12h30 et 13h45 à 17h15
- Lieu : dans nos locaux (possibilité sur site en intra)
- Présentiel
- Sanction: Certificat de réalisation
- Nombre de participants : Minimum 4 / Maximum 10
- Intervenant : Formateur qualifié et expérimenté

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- **Méthode :**

Test de pré positionnement.

Alternance d'apports théoriques et de mises en situations sous le contrôle du formateur.

Echanges et validations régulières tout au long de la formation.

Validation des acquis par un quiz.

■ **Conditions de réussite :**

- Ne pas utiliser son téléphone portable pendant la formation
- Ne pas s'absenter pendant la formation
- Les stagiaires doivent être acteur pendant la journée
- Mettre en application au plus vite les acquis dans l'entreprise après la formation
- Prendre des notes tout au long de la formation

Nouvelle formation, statistiques indisponibles. Elles seront communiquées dès que possible.

■ **Besoins matériels ou documentaires :**

Nos salles de formation sont équipées de paperboard et d'un grand écran tactile pour suivre la formation.

Nous fournissons les supports/ressources documentaires, le(s) exercice(s)/étude(s) de cas et correction(s).

Durée : 1 jour (7 heures)

Réf : CG04

TARIF INTER : 594 € TTC par session

Possibilité sur site en INTRA -personnalisé : **Faire votre demande**

Formation disponible sur le 2nd Semestre, **nous consulter**

Programme mis à jour le 24 août 2020 @ 16:07