



# Recouvrement des impayés: Maitriser les procédures amiables Et contentieuses

DU 22 AU 23 JUIN 2021

## PARTICIPANTS :

- ❖ 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

## 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

## SUPPORT ET PÉDAGOGIE :

- ☐ De nombreuses applications pratiques traitées en groupes pour illustrer les thèmes abordés : exercices, jeux de rôles, échanges et témoignages.

## Pré-requis :

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

**Durée: 2 jours**

**Prix: 250 000F HTVA**

*L'offre intègre la pause café,  
le déjeuner et la location  
de la salle de formation.*

## **PROGRAMME**

### **I- 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

### **II- 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

### **III- 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**

### **IV- 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**

### **V- 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