

# RECOUVREMENT AMIABLE ET CONTENTIEUX



## 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

### PUBLIC

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

### PRÉREQUIS

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

### FORMATEURS

Cette formation est animée par un formateur expert de Venus Consulting.

## PROGRAMME

### 1 - 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

### 2 - 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

### 3 - 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

### 4 - 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

### 5 - 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

### PERSONNALISATION DE LA FORMATION

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

### VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM... - Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin de formation - Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation