

CPT-38

# RECOUVREMENT DES CRÉANCES APPROCHE RELATIONNELLE : MAÎTRISER L'ENVIRONNEMENT JUDICIAIRE DU CONTENTIEUX

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

*A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :*

- Apporter aux participants des techniques pour recouvrer les créances par téléphone et en entretien face à face
- Prévenir les situations de mauvais payeurs
- Adapter son argumentation en fonction de la typologie du débiteur
- Responsabiliser le débiteur sans dévaloriser l'image de sa propre entreprise

## CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Réflexions sur les créances impayées**
  - ✓ Situations rencontrées
  - ✓ Causes de dégradation des situations
  - ✓ Moyens à mettre en œuvre pour éviter la dégradation d'une situation ou comment la résoudre à sa naissance
- **La préparation des entretiens de relances téléphoniques**
  - ✓ La typologie des mauvais payeurs (entreprise et particulier)
  - ✓ Leur profil - Leurs motifs - Les parades
  - ✓ Les spécificités de la relation téléphonique
  - ✓ Le franchissement des barrages au téléphone
  - ✓ La préparation matérielle et psychologique : le choix du moment de la relance
  - ✓ La dialectique du téléphone : les préalables techniques
  - ✓ Les comportements au téléphone
- **L'entraînement à la négociation**
  - ✓ L'argumentation de recouvrement de créances
  - ✓ Argumentation préventive et argumentation "d'attaque"
  - ✓ Le traitement des objections
- **La négociation des délais**
  - ✓ La collecte d'informations complémentaires
  - ✓ La conclusion de l'entretien et sa consolidation
  - ✓ Le traitement des cas difficiles

- **S'affirmer et éviter (ou résoudre) les situations de blocage**
  - ✓ L'écoute professionnelle
  - ✓ Écoute active - écoute passive - écoute silencieuse
  - ✓ La positivité et la précision du discours
  - ✓ Annoncer et maintenir sa décision

### **PUBLIC CIBLE :**

- ✓ Toute personne chargée du recouvrement des créances
- ✓ Assistant(e)s
- ✓ Secrétaires
- ✓ Collaborateurs (trices)

### **DUREE DE LA FORMATION :**

03 journées de 8 heures chacune

### **ANIMATEUR :**

Formateur spécialisé avec longue expérience