

Chargé de recouvrement

**RC-19 6 Jours (42 Heures)**

Description

Un traitement rapide des impayés évite que ces derniers ne se transforment en pertes définitives. L'entreprise qui s'organise pour prévenir et traiter à l'amiable ses retards de paiement en minimise l'impact financier et donne à ses clients l'image d'une entreprise bien gérée. Ce cycle certifiant aide tout d'abord le chargé de recouvrement à organiser ses actions de relance : calendrier de relance, interaction avec les commerciaux, traitement des litiges, ... Il l'aide ensuite à mener des actions de relance téléphonique efficaces, alliant fermeté et courtoisie, à traiter les situations difficiles. Finalement, il lui permet de faire lui-même les contentieux simples tels que l'injonction de payer et à gérer les conséquences de la cessation de paiement de ses clients.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Chargé de recouvrement. Comptable client. Assistant comptable.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Organiser le recouvrement amiable des créances client.
- Prévoir des clauses protectrices pour le recouvrement amiable et contentieux.
- Créer un circuit de gestion active des litiges.
- Créer un circuit de gestion active des litiges. Faire le tableau de bord de la fonction crédit.
- Bien mener ses actions de relance téléphonique.
- S'affirmer en préservant la relation commerciale.
- Savoir faire face aux situations difficiles.
- Constituer un dossier de recouvrement judiciaire.
- Réaliser soi-même les injonctions de payer.

Programme de la formation

Diagnostiquer l'encours client

- Causes de retard de paiement internes et externes.
- Les 7 clés d'une comptabilité client à jour.
- Mesurer l'incidence des litiges sur l'encours.
- Signes de dégradation clients.

Créer ou améliorer sa procédure de relance

- Segmenter sa clientèle, classes de risque : encours, niveau de risque, fréquence des litiges, dépendance commerciale, ...
- Calendrier et mode et de relance par segment de client : écrit, courriel, téléphone, visite en clientèle.
- Renforcer la coopération avec la force de vente.
- Renforcer la relation client grâce au traitement des litiges.
- Quand bloquer les livraisons, mettre en demeure ?
- Mise en situation Créer ou améliorer sa procédure de relance.

Les outils pour gérer le crédit client

- Exploiter la balance à régler, relevé de compte clients, profil payeur.
- Fonctionnalités des logiciels de crédit client.

Le cadre juridique et financier

- Incidence des retards de paiement sur la trésorerie.
- Choix du taux d'escompte.
- Exploiter les pénalités de retard.
- Clauses protectrices du contrat.
- Arguments quantitatifs et qualitatifs pour négocier les délais de paiement.
- Comment justifier le paiement de l'acompte.

Relancer différentes catégories de clients

- Modes de paiements et garanties à l'international.
- Recouvrer les créances à l'international.
- Circuit de recouvrement des créances publiques.
- Conseils pratiques pour le recouvrement sur des particuliers.

Construire le tableau de bord de la fonction crédit

- Indicateurs de performance et de pilotage.
- Les différentes méthodes de calcul du délai moyen de paiement (DMP).
- Indicateurs de performance du recouvrement : DMP, taux d'échu, poids des litiges,...

Activités à distance

- S'entraîner sur ces projets : un module e-learning 'Assertivité : méthodes et outils' ; un module e-learning 'Réussir ses relances téléphoniques' .
- Préparer sa négociation, négocier gagnant- gagnant et développer son assertivité.

Valoriser les relances

- Donner l'image d'une entreprise bien gérée.
- Améliorer la trésorerie et le résultat financier.
- Renforcer la collaboration avec les vendeurs.
- Résoudre les litiges.

Préparer l'entretien téléphonique

- Définir ses priorités : balance à tçgée, agenda électronique.
- Élaborer sa fiche de relance.
- Les différents niveaux de relance.

S'entraîner à la relance téléphonique

- Régler sa voix : volume, débit, intonation.
- Structurer son entretien pour gagner en efficacité : les 4 C : contact, comprendre, convaincre, conclure.
- Expressions positives et à éviter.
- Formules 'coussin' pour amortir la directivité.
- Différentes questions : ouvertes, fermées, neutres, orientées.
- Reformuler pour éviter les malentendus.
- Mise en situation Jeux de rôle, SRAM : pratiquer le questionnement et la reformulation, pratiquer les 4 C pour garder la maîtrise de l'entretien, bien réagir dans les cas difficiles.
- Maîtriser un client bavard.
- Répondre au client agressif ou manipulateur.
- Éviter de déclencher soi-même l'agressivité. Savoir dire non et préserver la relation : le DESC.
- Mise en situation Jeux de rôle : DESC, client agressif.

Négocier un accord

- Définir son objectif et ses marges de manœuvre.
- Demander une contrepartie à une concession ?
- Indiquer les conséquences d'un désaccord.
- Cas Tristan : négocier un accord.

Utiliser l'écrit en complément

- Utiliser l'écrit à bon escient.
- Lettre standard ou spécifique.
- Conseils de rédaction, termes.
- Mise en situation Exercice : corriger une lettre de relance

Activité à distance

- Pour compléter un module e-learning : 'Assertivité : connaître son profil'

Prévenir le contentieux client

- Clauses essentielles dans les CGV pour garantir ses droits : clause pénale ; attribution de compétence ; réserve de propriété.
- Constituer la preuve de la créance : le triangle d'or du recouvrement.
- Établir un moratoire : clauses à prévoir. Délais de prescription.

Choisir la procédure adaptée à chaque situation

- Règles de compétence des tribunaux.
- Aperçu du référé provision et de l'assignation au fond : critères de choix et étapes.
- Procédure des chèques impayés.
- Le surendettement des particuliers.

Réaliser soi-même les injonctions de payer

- Critère de choix : créance non contestable.
- Étapes de la procédure. Choix du tribunal, constituer le dossier : bon de commande et livraison, facture, mise en demeure.
- Quels montants réclamer : principal, intérêts moratoires, article 700 NCPC.
- Les bons réflexes à chaque étape de la procédure. Choix et rôle de l'huissier.
- Mise en situation Cas du paiement partiel.
- Faire une injonction de payer sur internet
- Évaluer le coût d'une injonction.
- Injonction de payer européenne.
- Mise en situation Cas pratiques : rédiger soi-même une injonction de payer.
- Reconstituer toutes les étapes d'une injonction de payer.

Assurer la relation avec les huissiers

- Peut-on négocier leurs tarifs ?
- Recours contre les pratiques abusives

Gérer la défalliance d'un client

- Étapes, acteurs, effets des procédures collectives sur les créanciers.
- Principaux réflexes : production de créance, demande de relevé de forclusion.
- Revendication des marchandises vendues avec réserve de propriété.
- Continuation des contrats en cours.
- Exiger le paiement d'avance.
- Évaluation des acquis