

## RENFORCER SES PRATIQUES RECOUVREMENT – Niveau 2

*Réagir face à un métier en pleine transformation*

### Objectifs Pédagogiques

- Renforcer ses compétences recouvrement
- Intégrer les techniques de négociation commerciale dans la relance client pour résoudre les situations difficiles
- Prendre en compte les différents outils de prévention du risque client
- Mesurer l'évolution de sa performance

### Public Concerné

Chargé de recouvrement, Credit Collection et Responsable Comptable Clients

### Pré-Requis de la Formation

Etre un acteur de recouvrement de créances depuis plusieurs mois.

### Les points forts

Entraînement pratique grâce à la réalisation de simulations d'appels enregistrés

Démarche de progrès personnalisée et individualisée définie par un formateur expert du recouvrement

### Méthode Pédagogique

Notre démarche pragmatique est fondée sur le transfert de compétences et sur notre savoir-faire métier.

Interactive, la pédagogie s'appuie sur des mises en application concrètes et pratiques, jeux de rôle et mise en situation sur cas réels.

Les participants sont invités à apporter leur balance âgée et/ou cas de relance difficile à faire en groupe.

### Evaluation de la Formation

Quatre étapes d'évaluation :

1. **avant la formation**, pour positionner l'enseignement au bon niveau
2. **pendant la formation**, le formateur s'assure de l'assimilation des connaissances pour adapter le rythme et sa pédagogie au groupe
3. **en fin de formation**, « à chaud », chaque participant répond à un questionnaire de satisfaction et une attestation est remise
4. **deux mois après la formation**, soit par une prise de contact directement avec vos collaborateurs formés, soit par un débrief avec vous de la mise en application des acquis de la formation.

## PROGRAMME DE FORMATION

### Renforcer ses compétences recouvrement

#### Le recouvrement face aux évolutions métier

- Comprendre les notions de besoins en fonds de roulement et leur impact dans l'entreprise
- Les exigences du métier de chargé de relance : développer la proactivité, l'intelligence situationnelle

#### Actualiser ses connaissances juridiques et organisationnelles

- Revue des dispositions légales prévues par le code du commerce, code de la commande publique
- Intégration dans son quotidien des évolutions techniques : moyens de paiement, plateforme facturation, renforcement des process d'engagement de dépenses....

Quiz: Principales évolutions liées au métier et arguments associés

### Intégrer les techniques de négociation commerciale dans la relance client pour résoudre les situations difficiles

#### Diriger tactiquement ses actions de relance

- Faire le point sur ses techniques de communication : différence entre compassion et empathie, être assertif...
- Préparer ses appels et définir une stratégie
- Maîtriser les techniques de négociation, l'entonnoir : pitch adapté, techniques de questionnement, écoute active, reformulation
- Lever les motifs de non-paiement : argumenter et convaincre, verrouiller ses engagements
- Gagner de l'efficacité dans la rédaction des e-mails

Cas pratiques : Lever les objections clients – jeux de rôle et mise en situation sur cas réels enregistrés, débriefés pour recherche de progrès

### Prendre en compte les différents outils de prévention du risque client

#### Evaluer les risques clients pour approfondir la relation client

- Utiliser les sources d'information dans sa relation client : enquêtes commerciales, comportement de paiement, critères terrain....
- Savoir lire et interpréter les principales données financières
- Causes d'insolvabilité des entreprises

Cas pratique d'entraînement : s'entraîner à partir de cas réels d'entreprise, détecter les alertes et développer de bons réflexes

### Mesurer l'évolution de sa performance

#### Les indicateurs de suivi et objectifs

- Piloter le taux d'échu pour quelle cible ?
- Impact sur le DSO : comprendre les leviers d'évolution
- Autres indicateurs d'exploitation : litige, sinistralité...

Autodiagnostic : analyse de son portefeuille, identifier ses axes de progrès

#### DUREE ET DATES :

**Durée** : 2 jours / 14 heures → maximum 8 participants

**Dates** : à programmer