

PILOTER ET FAIRE PROGRESSER SES EQUIPES DE RELANCE CLIENT

Les solutions pour performer sur votre DSO

Objectifs Pédagogiques

- Intégrer la proactivité et l'intelligence situationnelle dans le pilotage de ses équipes de relance clients
- Faire progresser ses équipes recouvrement
- Suivre et animer l'activité de ses équipes

Public Concerné

Credit Manager, Responsable recouvrement, Manager d'équipe, Team Leader, Superviseur

Pré-Requis de la Formation

Connaitre le métier du recouvrement et/ou souhaitant élargir son approche de supervision

Les points forts

Codev flash pour répondre sur mesure aux situations des participants

Démarche de progrès personnalisée 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 applications concrètes et cas pratiques. Alternant théorie et entraînement, l'animatrice favorise les échanges entre les participants.

Ateliers de travail à travers des réflexions en groupe de recherche de progrès.

Les participants sont invités à apporter des situations auxquelles ils sont confrontés. Les supports de formation sont transmis par mail en fin de session.

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

Intégrer la proactivité et l'intelligence situationnelle dans le pilotage de ses équipes de relance clients

Clarifier son rôle managérial

- Chargé de recouvrement un métier en pleine transformation : aujourd'hui nos équipes de relance, quels soft skills ?
- Le rôle du manager de proximité
- Libérer du temps pour accompagner ses équipes

Faire appel à l'intelligence situationnelle pour progresser

- Qu'est-ce que l'intelligence situationnelle ?
- Les différentes étapes pour s'améliorer : moi et mes équipes

Cas pratiques en groupe : Mise en situation et réflexion sur les recherches de progrès -

Faire progresser ses équipes recouvrement

Les leviers d'amélioration de l'activité

- Diagnostiquer sa balance âgée : approche et méthodologie
- Utiliser les différents médias de communication pour relancer efficacement
- Être le garant de l'image recouvrement : en externe et en interne
- Le dimensionnement des portefeuilles des équipes : les critères à prendre en compte

Organiser l'activité de ses équipes

- Les lois qui régissent la gestion des priorités
- Développer des tâches à création de la valeur
- Améliorer la qualification des motifs de retard : un facteur clef de réussite

Cas pratiques : entraînement à partir des situations des participants
Calcul de dimensionnement d'équipe

Suivre et animer l'activité de ses équipes

Les outils de pilotage : identifier les progrès potentiels

- Revue d'agenda, balance : les bonnes pratiques
- Equilibrer la charge de travail
- Critères d'un bon indicateur : quels KPI ?
- Animer ses indicateurs : les bonnes pratiques

Quiz : indicateurs

Cas pratiques : Mise en situation revue de balance

Auto diagnostic : réaliser son plan d'action et axes de progrès

MODALITES :

Présentiel : 2 jours /14 heures – **Distanciel** : 3,5 heures/session, 4 sessions

Dates : à définir – Accessibilité participants avec handicap : [nous consulter](#)

Budget : [nous consulter](#)