

MANAGER LE RECOUVREMENT AUJOURD'HUI : AGILITE, IMPACT, TRANSFORMATION

Anticiper, transformer, performer dans un environnement client en pleine mutation

Objectifs Pédagogiques

- Identifier les compétences clés recouvrement dans un environnement en mutation
- Repenser le pilotage de l'activité dans un environnement en mutation
- Animer, suivre, faire progresser : piloter pour durer

Public Concerné

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

Pré-Requis de la Formation

Aucun prérequis nécessaire

Les points forts

Une approche métier sur le pilotage opérationnel
Une montée en compétence ciblée et stratégique
Une posture de transformation plutôt que de simple adaptation

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 leur tableau de bord de pilotage des équipes.

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

PROGRAMME DE FORMATION

Identifier les compétences clés recouvrement dans un environnement en mutation

Comprendre les évolutions du métier et leurs impacts

- Pourquoi relancer aujourd'hui est plus difficile qu'hier ?
- Les nouveaux freins ou leviers : contextuel, organisationnel, réglementaire...
- Utilisation de nouveaux outils : portail, sms, call distanciel...et IA → opportunité ou contrainte

Les nouvelles compétences des équipes de relance

- Intelligence situationnelle, posture proactive, relation clients, multicanal
- De l'exécutant à la relation financière client : évolution des rôles
- Focus soft skills : comment les détecter, les faire progresser

Quizz sur le profil idéal du chargé de recouvrement d'aujourd'hui

Repenser le pilotage dans un environnement en mutation

Réorganiser l'activité pour créer plus de valeur

- Portefeuilles surchargés vs relation personnalisée : le bon équilibre
- Priorisation dynamique : loi de Pareto, note client, comportementale
- Optimiser les causes de retard (catégorie, récurrence, plan d'action)

Outil : Grille de diagnostic portefeuille & qualification retards

Identifier et activer les bons leviers de performance

- Les nouvelles attentes clients et modes de communication
- Escalade décisionnelle dans les circuits P2P : comment la maîtriser ?
- Relation interservices : recouvrement dans le même bateau

Atelier : construire un parcours de relance adapté à un profil client

Animer, suivre, faire progresser : piloter pour durer

Suivre et animer efficacement l'activité de son équipe

- Repenser ses indicateurs (KPI quanti/quali) & Revue d'activité
- Piloter une équipe hybride ou distante : les bonnes pratiques d'animation

Cas pratique : animation d'une revue de portefeuille

Développer l'engagement et la progression de ses collaborateurs

- Donner du sens dans un métier exigeant, difficile et parfois frustrant
- Auto-diagnostic de compétences et entretien de progrès
- Construire un plan d'action d'équipe (collectif + individuel)

Outil : Plan d'action personnalisé de montée en compétences

Plan de transformation à court terme

DUREE ET DATES :

Durée : 2 jours / 14 heures → maximum 8 participants

Dates : à programmer