

# Recouvrer les créances clients dans une conjoncture économique difficile

## Fiche programme

Durée : 2 jours / 14 heures

100% distanciel : 4 demi-journées

100% présentiel : 2 jours

### PUBLIC :

Assistant(e)s juridiques en charge du recouvrement, collaborateurs des services contentieux, personnes en charge du suivi des comptes et relances clients et des recouvrements, crédit managers.

### OBJECTIFS :

- Développer ses connaissances en matière de recouvrement de créances.
- Utiliser les voies de recouvrement amiable et judiciaire.
- Suivre le déroulement des procédures engagées.

### PREREQUIS :

- Aucun prérequis n'est exigé.

### PÉDAGOGIE & EVALUATION :

- Le test de positionnement se fait par un quizz de connaissance en début de formation.
- La méthode d'évaluation sera effectuée par :
  - Des mises en situation : appels clients,
  - Des cas pratiques : réalisation de courriers et de tableaux de bord,
  - Un QCM final.
- Une attestation de fin de formation est remise au participant en fin de journée.

### INTERVENANT(S) :

Les intervenants sont des experts métier de ce domaine et/ou formateurs professionnels.

### INDICATEURS DE RESULTAT :

Taux de satisfaction des stagiaires : **93 %**

\*Taux calculé sur le premier semestre 2021 auprès de 31 stagiaires sur toutes les formations confondues.

Taux d'atteinte des objectifs par les stagiaires : **78%**

\*Taux calculé sur le premier semestre 2021 auprès de 23 stagiaires sur toutes les formations confondues.

### PROGRAMME :

#### ▪ Chapitre 1 : Procéder au recouvrement amiable :

##### - Les aspects financiers et juridiques du recouvrement de créances :

- Calcul et coût des délais de paiement
- Incidence des moyens de paiement
- Les conditions contractuelles de vente

##### - Mettre en place une procédure de recouvrement amiable :

- Diagnostiquer l'en-cours client en identifiant les causes de retard de paiement
- Segmenter sa clientèle en classes de risque
- Choisir le mode de relance approprié pour chaque dossier : le téléphone, les courriers types, la mise en demeure...
- Les techniques de négociation en fonction du mode de relance choisi

##### - Bâtir des outils de gestion et des tableaux de bord adaptés :

- Organiser les outils : balance âgée, relevé de compte clients, fiches de suivi de litige et profil payeur
- Construire un tableau de bord en identifiant les indicateurs de performance du recouvrement

#### ▪ Chapitre 2 : Recourir au recouvrement judiciaire des impayés :

##### - Obtenir un titre par voie de justice :

- Constituer un dossier : pièces et documents contractuels nécessaires
- Sélectionner et mettre en œuvre la procédure adaptée

##### - Procéder à l'exécution d'une décision :

- L'efficacité des différentes procédures de saisie
- Le recours à un huissier de justice
- Les mesures conservatoires

##### - Recouvrer des créances d'un débiteur insolvable :

- Le traitement des entreprises en difficulté : procédure de sauvegarde, redressement judiciaire et liquidation judiciaire
- Les avantages pour le créancier muni de privilèges et de sûretés
- Le surendettement des particuliers

#### ▪ Chapitre 3 : Préparer le recouvrement de créances :

##### - Les mesures préventives du défaut de paiement :

- Les règles Incoterms de la CCI
- La garantie à première demande
- Les garanties de la BPI

##### - Identifier la procédure adaptée :

- Les différentes possibilités de saisie : des comptes bancaires, entre des mains tierces, des stocks...
- Le recouvrement des petites créances par huissier
- L'injonction de payer

### ACCESSIBILITE :

Nous contacter pour tout besoin d'aménagement d'accessibilité à la formation.

### TARIF ET MODALITES D'INSCRIPTION :

1400 € HT - Modalités d'inscription sur notre site web

DATES : A définir.