



# FORCERA

## Recouvrement de Créances

France & International

### Notations d'Entreprises & Informations Financières

### Formations au Recouvrement

#### **Plan de formation – Recouvrement Amiable**

Public concerné : Comptables – Dirigeants – Secrétaires

**Objectifs :** Activer les encaissements des factures impayées et anticiper le risque client avant toute procédure judiciaire. Dynamiser et recouvrer les créances impayées de manière amiable et autonome. Apprendre à gérer son recouvrement amiable. Mise en place d'un processus de recouvrement avec des outils adaptés. La limite entre le recouvrement amiable et judiciaire.

**Acquisition de la formation :** Gestion complète du recouvrement amiable dans l'entreprise.

#### **PROGRAMME**

##### **Organisation au recouvrement amiable :**

- Etablissement d'un tableau synoptique pour suivre les encaissements
- Qualification de la créance : documents contractuels
- Les délais de relance : intervalle
- Les modes de relance : fax – lettre simple – téléphone – recommandé AR valant mise en demeure
- Constitution du dossier de recouvrement
- Vérification et identification du débiteur
- Le plan d'apurement
- La transaction amiable

##### **La relance par téléphone :**

- Avantages et inconvénients
- Le discours à adopter
- Poser sa voix
- Préparer l'appel de relance
- Eviter la situation conflictuelle
- Confirmer les accords pris par téléphone : fax – email – courrier
- Ne pas accepter n'importe quoi
- Mobiliser les commerciaux à la relance
- Fixer un calendrier de paiement avec le débiteur
- User de conciliation avec une certaine fermeté
- Maîtriser un client bavard, mécontent, agressif ou évasif

##### **La relance par courrier :**

- La relance automatisée par logiciels de gestion commerciale : avantages et inconvénients
- Quand relancer par courrier par rapport à la date d'échéance de la facture ?
- La lettre de relance simple : mots et phrases clés, rappel de l'historique
- Combien de relances simples avant mise en demeure
- La mise en demeure AR : Formule et application d'une clause pénale et ou intérêts de retard majorés
- Comportement à adopter suite à réception de la mise en demeure AR
- Comportement à adopter suite à non réception de la mise en demeure AR
- Réponse négative du débiteur : refus de paiement : attitude à adopter

##### **La limite recouvrement amiable – recouvrement judiciaire**

- L'échec du recouvrement amiable
- Le refus de paiement du client
- Statut de client – statut de débiteur
- Savoir faire preuve de rapidité
- Décision d'une procédure judiciaire
- Prévenir adroitement le client : dernière tentative amiable

FORCERA – SAS au K de 10 000 € - RCS Versailles 811 230 093 - [www.forcerarecouvrement.com](http://www.forcerarecouvrement.com)

Siège Social : 13 Rue Saint Honoré – 78000 VERSAILLES

Tél. : 01.84.19.08.29 – Tél. : 01.84.19.08.31 – Fax : 01.84.10.86.48 – @ : [forcerarecouvrement@orange.fr](mailto:forcerarecouvrement@orange.fr) / [forcerarecouvrement@gmail.com](mailto:forcerarecouvrement@gmail.com)

Agence Grand Sud – TOULOUSE

Agence Dom Tom GUADELOUPE – MBE 161 – Imm. Fresneau – Bd Houelbourg – ZI Jarry- 97122 BAIE MAHAULT — Tél. : +590.690.37.80.99