

LE RECOUVREMENT DES FACTURES IMPAYEES

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Accroître l'efficacité du recouvrement amiable et contentieux
- Choisir la procédure la plus adaptée en fonction du rapport coût – espérance de récupération ou coût –montant à recouvrer
- Limiter les intervenants extérieurs en rationalisant l'externalisation
- Transférer aux participants un langage commun leur permettant d'optimiser leurs connaissances et de maîtriser le suivi du bon déroulement d'une procédure

PUBLIC CONCERNE

- Membres des services comptables, juridiques ou administratifs chargés de suivre les impayés et de les recouvrer
- patrons de PME et TPE
- collaborateurs du service comptabilité clients et du service crédit management
- comptables uniques et secrétaires de TPE qui souhaitent acquérir les bons réflexes pour réaliser du recouvrement accéléré

SUPPORT

- Presentation PowerPoint

DUREE

- 2 jours

METHODE PEDAGOGIQUE

- Succession d'exposés et de cas pratiques à partir d'appels réalisés en direct.
- Pédagogie participative laissant chaque participant l'opportunité d'exprimer ses points de faiblesse, ses questions mais aussi enrichir le groupe de ses succès.
- Il sera nécessaire que chaque participant apporte une douzaine de dossiers afin de traiter toutes les situations.
- Quiz
- Transfert de savoir faire (prêt à l'emploi) par remise aux participants d'exemples de lettres, de supports, d'outils pour les aider à améliorer la gestion de leur poste clients (fiches méthodologiques, tableaux synoptiques.....)

PROGRAMME FORMATION

Introduction: les grands principes du recouvrement

a) Le recouvrement amiable

1. Préparation de la relance
 - Organiser le service
 - Choisir et former les acteurs
 - Cibler les clients
 - Gérer les priorités
 - Assurer un suivi rigoureux de la comptabilité client
 - Traiter les litiges
2. Le recouvrement proprement dit
 - Principes d'efficacité du recouvrement
 - Les outils à utiliser (relance téléphonique, relance courrier, relance mixte)
3. Le travail du chargé de recouvrement

b) Le recouvrement contentieux : un échec

1. Les actions simples
 - la mise en demeure (MED)
 - recouvrement chèque impayé
 - recouvrement traite impayée
2. Les actions judiciaires
 - l'injonction de payer
 - assignation en référé - provision
 - assignation au fond

c) Le traitement des entreprises en difficultés

- mandat ad oc
- conciliation
- sauvegarde des entreprises
- redressement judiciaire