

Devenir agent de recouvrement : Formation complète et pratique
Programme de formation

Public visé

Cette formation s'adresse aux personnes souhaitant devenir agents de recouvrement, ainsi qu'aux professionnels du secteur financier et commercial souhaitant renforcer leurs compétences en gestion des créances.

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Comprendre le cadre légal du recouvrement.
- Maîtriser les techniques de communication et de négociation.
- Gérer efficacement les créances et les conflits.
- Utiliser les outils technologiques de recouvrement.
- Adopter des pratiques éthiques et professionnelles

Description / Contenu

AVANT LA FORMATION

- Discussion téléphonique préalable avec le formateur afin d'individualiser votre parcours de formation
- Le programme de formation ci-dessous peut être aménagé sans frais supplémentaires en fonction de vos attentes

Jour 1 : Introduction au recouvrement



Matin : Fondamentaux du recouvrement

- Comprendre le rôle et les responsabilités d'un agent de recouvrement.
- Connaître les différents types de créances et leurs spécificités.

Après-midi : Cadre légal et réglementaire

- Étudier la législation applicable au recouvrement.
- Respecter les droits des débiteurs et les obligations légales.

Jour 2 : Techniques de communication

Matin : Communication efficace

- Développer des compétences en communication verbale et non-verbale.
- Adapter son discours en fonction du profil du débiteur.

Après-midi : Négociation et persuasion

- Techniques de négociation pour obtenir des paiements.
- Utiliser la persuasion pour parvenir à un accord amiable.

Jour 3 : Gestion des créances

Matin : Analyse des dossiers de créances

- Évaluer la solvabilité des débiteurs.
- Prioriser les actions de recouvrement selon les risques.

Après-midi : Stratégies de recouvrement

- Élaborer des stratégies adaptées à chaque situation.
- Mettre en place des plans de paiement personnalisés.

Jour 4 : Outils et technologies du recouvrement

Matin : Utilisation des logiciels de recouvrement

- Découvrir les outils numériques pour le suivi des créances.
- Gérer les bases de données clients de manière efficace.

Après-midi : Automatisation et reporting

- Automatiser les processus de recouvrement.
- Créer des rapports pour analyser les performances.

Jour 5 : Gestion des conflits

Matin : Identifier et résoudre les conflits

- Techniques pour désamorcer les situations tendues.
- Gérer les objections et les refus de paiement.

Après-midi : Médiation et résolution amiable

- Rôle de la médiation dans le recouvrement.
- Favoriser les solutions gagnant-gagnant.

Jour 6 : Aspects psychologiques du recouvrement

Matin : Comprendre le comportement des débiteurs

- Facteurs psychologiques influençant le paiement des créances.
- Adapter son approche en fonction des profils psychologiques.

Après-midi : Gestion du stress et des émotions

- Techniques pour gérer le stress lié au recouvrement.

- Maintenir une attitude professionnelle en toutes circonstances.

Jour 7 : Éthique et déontologie

Matin : Pratiques éthiques dans le recouvrement

- Respecter les normes éthiques et déontologiques.
- Éviter les pratiques abusives ou illégales.

Après-midi : Image de marque et relation client

- Maintenir une relation positive avec les clients.
- Protéger l'image de l'entreprise à travers le recouvrement.

Jour 8 : Évaluation et perfectionnement

Matin : Évaluation des compétences acquises

- Tests pratiques et études de cas.
- Retour d'expérience et auto-évaluation.

Après-midi : Plan de développement personnel

- Identifier les axes d'amélioration.
- Élaborer un plan de développement continu.

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

Modalités pédagogiques

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique

- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur