

# QUANTIFIER LE RECOUVREMENT DES IMPAYES

By Christine Vales - Commissaire de justice  
Enseignant en droit

## Programme

### 1. Cerner, appréhender le client débiteur pour une meilleure connaissance de sa personne

Technique de communication: Gérer le client débiteur, langage, attitude, exigence . Adapter ces techniques à la nature des créances et trouver son style dans la relation avec le client débiteur .

### 2. Technique d'identification:

Collecte de renseignement sur le débiteur, sa famille, son patrimoine . Repérer exploiter les informations juridiques utiles pour le recouvrement . Comprendre comment ses éléments vont influencer sur les choix de recouvrement , la prise de garanties ou de mesures conservatoires .

### 3. Suivre et quantifier l'action de recouvrement:

Mesure de l'impact, scoring plan de recouvrement, objectif , tableau de récupération des données , graphiques de comparaison

### 4. La démarche amiable à l'oral

Comment la mettre en mouvement : Définition de processus et d'entraînement

### 5. La démarche amiable à l'écrit

Modèle de courrier et de relances

### Mesure de l'impact, Scoring, plan de recouvrement, objectif , tableau de récupération des données , graphiques de comparaison

Analyse comptable du résultat. Passage en perte des dossiers . Technique de provisionnement des créances

### 6. Passage de l'amiable au contentieux si nécessaire

Notion sur la procédure de recouvrement des petites créances et prise de titre exécutoire dématérialisé ou en manuel.

## Pré-requis

Avoir suivi le cours sur les techniques de communication appliquées à l'impayé ou avoir quelques bases de communication pour gérer le recouvrement.

## Processus pédagogique et d'encadrement

1. Évaluation de compétence avant démarrage du contenu
2. Cours en E-learning (plateforme certifiée N-ASS®\*)
3. Formation pratique en atelier ou zoom (validation du travail)
4. Évaluation en fin d'atelier par un quizz
5. Coaching de suivi pendant 3 mois, rappels de principes, bonus et encouragements par e-mail
6. Évaluation à l'issue des 3 mois pour évaluer la progression
7. Évaluation à l'issue des 365 jours

Enseignement basé sur la méthode pédagogique N-ASS® (Neuro Assimilation Pluri-Intelligences) qui reprend les principes de la pédagogie inversée et des dernières études en Neurosciences sur les multi-intelligences.

\*Plateforme certifiée N-ASS® : Plateforme de formation E-learning permettant de suivre les cours à son rythme avant les ateliers physiques. Complète et illustrée par un enseignement pratique et étudiée pour être compréhensible par les 8 formes d'intelligence recensées, cette plateforme permet de préparer le cerveau de chaque candidat à assimiler durablement les différents contenus.

## Introduction

Ce module permet de gérer et de mesurer la force économique du recouvrement des impayés en maîtrisant les techniques de recouvrement amiable et en sachant évaluer sa productivité.

## Public concerné

Les managers et membres de comité de direction , les chefs d'entreprises, le commerçant , l'artisan , le responsable de service amiable et contentieux d'une entreprise.

## Objectif

Maîtriser les techniques juridiques de gestion des impayés. Mettre en œuvre les processus de recouvrement créés et adopter une attitude ferme sur le fond en préservant la relation client .

## Moyens pédagogiques

Plateforme E-learning Ipnass.  
ZOOM pour les Directs + rooms  
Vidéos / Modules, PDF  
Cours présentiels . Cours de diction visio ou présentiel

## Modalités et délai d'accès

Notre organisme s'engage à vous répondre dans un délai de 3 jours ouvrés. Nous faisons en sorte de vous proposer la date de début de formation la plus conforme à vos besoins et contraintes. Le délai pour la mise en place d'une formation est en moyenne de 11 jours. Dans le cadre d'une formation CPF, ce délai est au minimum de 11 jours.

## Détail de la formation

Module Distanciel  
Durée : de 6h de formation en distanciel (2X3h)  
- 2 h de travaux pratiques en groupe  
- 1 h de Correction distanciel

**Coût de la formation : 720 E NET**

Méthode d'apprentissage Neuro Assimil