



Public

Secrétaires, secrétaires-comptables, aides-comptables, toute personne souhaitant actualiser ses connaissances en comptabilité générale.



Pré-requis

Goût pour les chiffres, esprit rigoureux



Durée

3 jours – 24 heures

Horaires : 08h30 – 12h30
14h00 – 18h00



Organisation

Diagnostic / positionnement avant la formation.

Pédagogie en face à face : alternance entre les connaissances "terrain" et les apports théoriques.

Écoute active des besoins, réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés.

Échange avec le groupe afin de faire ressortir les notions-clés de la formation.

Mise en pratique à travers des exercices issus du vécu professionnel des participants.

Remise d'un support de cours numérique et/ou écrit.

Remise d'une attestation de formation.



Évaluation

Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

GESTION DES IMPAYES

OBJECTIFS

Organiser une démarche contentieuse performante pour optimiser le recouvrement des impayés auprès de clients entreprises

Assurer le suivi des actions juridiques externalisées

S'initier à la législation relative aux traitements amiable et judiciaire des entreprises en difficulté aux fins de recouvrement

PROGRAMME

Réflexions sur les créances impayées

Situations rencontrées

Causes de dégradation des situations

Moyens à mettre en œuvre pour éviter la dégradation d'une situation ou comment la résoudre à sa naissance

La préparation des entretiens de relances téléphoniques

Les spécificités de la relation téléphonique

Le franchissement des barrages au téléphone

La dialectique du téléphone : les préalables techniques

Les comportements au téléphone

L'entraînement à la négociation

L'argumentation de recouvrement de créances

Le traitement des objections

La négociation des délais

La conclusion de l'entretien et sa consolidation

La mise en demeure (MED)

Conditions de fond

Conditions de forme

L'injonction de payer

Phase amiable

Requête

Présentation contenu

Décision du juge

Ordonnance

Signification

Formule exécutoire

Phase contentieuse

Opposition

Instance

Assignation en paiement

Déroulement procédure

Spécificité