

Le recouvrement amiable

Date et durée
Code formation : FMB21FR Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Description
<p>Cette formation au Recouvrement Amiable, spécialement adaptée au contexte Bancaire, BtoB&C, engage bien au-delà de son objectif prioritaire à recouvrer les créances.</p> <p>Hormis le fait d'éviter une procédure juridique avec des frais importants et de valoriser la notoriété de l'Établissement, cette formation inculque un savoir-faire et savoir-être incontestable, accrédité par l'exploitation d'un potentiel sous-jacent à une situation débitrice fondée ou d'intention.</p> <p>Résolument orientée opérationnelle, cette formation permet aux participants d'acquérir des connaissances et des méthodes concrètes et pratiques. Ils repartiront avec des outils adaptés et nécessaires au pilotage rigoureux de cette activité</p> <p>Conçue pour une pratique en face à face, au téléphone ou par écrit, elle est construite dans une transversalité regroupant trois éléments indissociables : l'Organisation, l'Humain, les Techniques & Outils.</p> <p>Une formation indispensable pour la priorité donnée aux éléments pragmatiques, concrets et faciles à appréhender, et cela au bénéfice d'une valorisation des Clients et des Acteurs de l'activité.</p>
Objectifs
<p>Ce programme de formation vous permettra :</p> <ul style="list-style-type: none">• De maîtriser la communication spécifique à adopter avec les clients ciblés en instance ou procédure de recouvrement.• Appréhender les aspects relationnels et les attitudes psychologiques incontournables pour mener des entretiens avec succès.• Construire et renforcer les outils dédiés à la gestion journalière.• Positionner les stratégies à mettre en place dans l'harmonisation d'une procédure de Recouvrement amiable B2C & B2B.• Construire et respecter la synergie d'un tripode : Recouvrement / Client / Entité. <p>Les + pédagogiques * : Ateliers pratiques avec mises en situations. Conception des outils en synergie avec les besoins de l'Entité et/ou du Groupe. Les participants se devront d'apporter des cas concrets afin d'édifier une étude de cas.</p>
Pré-requis
Cette formation ne nécessite pas de prérequis.
Public
Cette formation s'adresse aux acteurs d'un service recouvrement et de gestion du contentieux.
Cette formation s'adresse aux profils suivants

Programme

1. Le Recouvrement amiable et les modes Alternatifs :

1. Généralités

- Positionnement Entité, Créancier et Débiteur.
- Comprendre les différentes cibles.
- Découvrir l'intérêt incontournable d'une Unité professionnelle du Recouvrement amiable et des modes alternatifs.

2. Objectifs

- *Identifier les « litiges » ou « failles » pour considérer et construire un dossier de Recouvrement amiable.
- Elaborer une stratégie de recouvrement associée de preuves factuelles et d'interprétations des informations détenues par l'Entité.
- Assurer le recouvrement des créances dans un protocole rigoureusement harmonisé et hiérarchisé.
- Comprendre l'intérêt d'une communication « active » avec tous les acteurs concernés. (Hiérarchie, Gestionnaire, juridique etc...)
- Maitriser les différentes techniques de Recouvrement : téléphonique, entretien physique, et communication écrite.
- Savoir restituer un suivi opérationnel et une analyse pragmatique de l'activité.

3. Enjeux

- Préserver et renforcer la relation client dans une activité de recouvrement amiable.
- Recouvrer avec efficacité les litiges financiers de par le professionnalisme d'une unité spécialisée et ce, dans le respect d'un facteur temps.
- Séquencer la résolution des litiges pour une performance accrue.
- Anticiper, analyser et adapter un savoir-être et un savoir-faire à l'évolution des clients et des « futures » situations « conflictuelles ».
- Permettre à cette Unité de se positionner en « centre d'observation » des litiges.

2. Techniques de Recouvrement amiable :

1. Les principes gagnants d'une intervention

- Définir la stratégie du cycle de recouvrement
- *Comprendre le/les points de « dysfonctionnement(s) » en amont.
- *Constituer un dossier analytique et factuel de la situation.
- Déterminer et structurer la démarche à entreprendre.
- *Concevoir un argumentaire d'entretien.
- S'engager dans une relation de fermeté et de valorisation du client.
- Partager et échanger les expériences au sein de l'Unité Recouvrement

2. Communication et relation Client

1. Phoning

- *Instaurer un climat de confiance.
- *Maitriser l'entretien et pratiquer l'argumentaire dédié à la situation.
- *Comprendre l'effet d'une « déprogrammation ».
- *Pratiquer les différents questionnements et organiser les « silences ».
- *Reformuler et faire valider les mots client.
- Déterminer la typologie du client.
- *Maitriser le « retour au canal ».
- *Conforter un argument par le suivi d'une proposition.
- Savoir valider des faits, propositions, engagements.

- *Concrétiser impérativement avec un « bénéfice » client.
- Positionner les relances et le suivi.

2. **Entretien Physique**

- Utiliser les techniques de communication déjà appréhendées dans le Phoning.
- Accueillir, valoriser, et instaurer un climat de confiance et de convivialité.
- *User d'empathie pour la découverte client : situation, « parcours », ressentit, déceptions, intentions, etc...
- *Savoir se positionner en assistance, sans jugement de faits/actes.
- Déterminer la typologie du client.
- S'appuyer sur les documents factuels détenus.
- *Sensibiliser sur une recherche commune, dans une orientation « prédéfinie » à recouvrer ce dû.
- Instaurer dans la convivialité et la fermeté, la concrétisation d'une proposition et de sa validation matérialisée.

3. **Communication écrite**

- Programmation des relances et suivi (agenda).
- Courriers « types » à concevoir, des suivis et des relances.
- Confirmation écrite (poste, mail, sms, fax...), des échanges effectués avec le client.
- *Le compte rendu : informatique (logiciel), dossier client etc....
- Courriels d'informations et de « Transversalité »
- Suivi d'activité et analyse des performances.

3. **Les outils**

- *Argumentaires d'entretien.
- *Fiche de découverte (informations rationnelles et irrationnelles).
- Fiche de synthèse analytique d'un suivi du recouvrement amiable
- Echancier des relances et d'un suivi des dossiers.
- Eléments de constitution d'un dossier.
- Etude de cas réelle

4. **Clôture**

- Expression de synthèse individuelle.

* (Ateliers pratiques arbitrés selon l'avancement du programme)