



## RECouvrement DES FACTURES IMPAYÉES

### OBJECTIF(S) DE LA FORMATION:

Apprendre à prévenir le risque d'impayés post facturation et s'inscrire dans une démarche qualité (suivi facture, reporting, indicateurs de recouvrement)



### PUBLIC :

Chargé(e) de clientèle, chargé(e) de recouvrement junior, assistant(e) de Direction, gestionnaire administratif(ve).

### PRÉREQUIS :

Aucun



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Effectuer la relance préventive des impayés
- Conduire des entretiens de recouvrement
- Convenir des recouvrements amiables des impayés
- Mettre en place les mesures d'exécution dans le cadre d'une relation client de qualité

### MOYENS & MÉTHODES :

- Support de formation (PPT) présentant le déroulé pédagogique des objectifs pédagogiques
- Partage d'expériences sur les difficultés de recouvrement constatées
- Jeux de rôles sur conduite d'entretiens téléphoniques et présentiels
- Plans d'actions à agender sur 3 mois (axes d'amélioration opérationnels)



### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Début de formation : Test de positionnement de début de formation du participant
- Pendant la formation : Quiz, mise en situation, exercice d'application
- Fin de formation : Test de positionnement de fin de formation, tour de table, questionnaire de satisfaction
- QCM, cas pratiques, simulations

### SANCTION DE LA FORMATION :

- Certificat de réalisation
- Remise de support pédagogique en main propre ou par mail



### DURÉE & MODALITÉS D'ORGANISATION :

1 journée de formation théorique en présentiel et 1 journée de mise en situation en entreprise répartie en 2 ½ journée. A adapter en fonction des compétences à acquérir.

### DÉLAI D'ACCÈS :

Selon le calendrier en cours, merci de prendre contact avec nos services.



### NOMBRE DE PARTICIPANT(E)S MINIMUM ET MAXIMUM :

de 2 personnes minimum à 10 personnes maximum



## RECouvreMENT DES FACTURES IMPAYÉES

### INTERVENANT(E)S :

Expert(e)s métiers du domaine professionnel



### DATES :

À définir

### LIEU :

À définir

### COÛT PAR JOUR :

Intra-entreprise : 950€ HT, soit 1140€ TTC / groupe



### CONTENU :

#### Les éléments de contexte liés aux impayés de factures

- Une trésorerie défaillante, un manque de rigueur de gestion
- Le suivi du processus de facturation
- L'absence d'indicateurs de pilotage (taux de recouvrement)

#### Le processus de suivi des devis - factures - règlement

#### Les relances avant échéance de facturation

- L'objectif de prévention des impayés
- Faire confirmer la date de règlement
- Anticiper les difficultés de paiement
- Mettre en forme les modalités de règlement échelonné

#### Les relances après échéance de facturation

- Les techniques de recouvrement téléphonique
- Le processus dégradé de recouvrement amiable
- Savoir durcir le ton (assertivité, questionnement, diagnostic, décisions)
- Connaître les mesures coercitives de traitement des impayés



### ACCESSIBILITÉ :

Accessibilité aux personnes en situation de handicap conformément à la réglementation (Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), KODEVELOP peut proposer des aménagements pédagogiques et/ou ergonomiques. Merci de contacter notre référente handicap.

### CONTACTS:

Accueil : 05 86 30 08 32 - [contact@kodevelop.fr](mailto:contact@kodevelop.fr)

Responsable de formation et référente handicap : Karine FARINEAU - 06 14 83 90 17 - [karine@kodevelop.fr](mailto:karine@kodevelop.fr)