



Institut de Formation
Consulaire
Ariège-Pyrénées

FAIRE FACE AUX RELANCES DES IMPAYES

Objectif : - Les stagiaires auront une vue globale des différentes étapes du recouvrement de créances en France et à l'étranger. - Ils auront une vue d'ensemble des méthodes de travail utilisables pour recouvrer leurs impayés. - Ils disposeront d'une série de techniques et de briques de base leur permettant de répondre à toutes les phases des contentieux subis. - Ils seront capables de gérer les phases amiables et judiciaires de leurs dossiers	Public visé : Cette formation est destinée aux agents comptables, service litige recouvrement ainsi qu'à tout chef d'entreprise de petites structures.
Pré requis : Connaissances de base du service de relance ou de recouvrement.	Profil animateur : Formateur spécialisé intervenant pour le compte de la CCI Ariège
Méthodes pédagogiques : Apports théoriques et exercices progressifs	Evaluation : Ecrite et orale (Démarche qualité de la CCI)
Organisation : (nous consulter pour un stage au sein de votre entreprise – INTRA -)	
Lieu : Institut de Formation Consulaire Ariège Pyrénées (IFCAP) – Quartier Saint-Antoine - 09000 SAINT-PAUL de JARRAT Durée : 2 jours (14 heures) Coût : 560.00 € / personne en inter-entreprises Effectif minimum : 4 personnes (si ce stage est organisé en inter-entreprises)	

PROGRAMME (*)

Jour 1 : <i>Détails des phases de relances amiables :</i> - La constitution du dossier client : les données nécessaires, choix et type de la relance - Anticiper les difficultés de règlements et de litiges - Les entretiens téléphoniques : - Les étapes - L'organisation de l'entretien - Communication verbale (PNL) - Typologie des clients (mécontents) - Gestion des situations tendues - La négociation - La prise d'engagement - Modèle de relances écrites : - Première et seconde relance - Mise en demeure	Jour 2 : <i>Action pré judiciaire :</i> - Méthodologie de l'analyse du dossier - Vérification de la situation financière du débiteur - Assemblage des documents existants - Synthèse des démarches possibles <i>Action judiciaire :</i> - Injonction de payer - Transmission du dossier à l'huissier - Transmission du dossier à l'avocat - Production de créances : - Exécution du provisoire - L'exécution de la décision : les différentes saisies
---	--

(*) Ce programme est donné à titre indicatif et peut être adapté en fonction des besoins des stagiaires participant à cette formation

<p>IFCAP Service Emploi Formation Quartier Saint-Antoine 09000 SAINT-PAUL de JARRAT Tél : 05 61 02 03 43 Mél : emploi-formation@ariege.cci.fr Site : www.ifcap.cci.ariège.fr</p>	Contact : Madame Maryline HUAULT Assistante Emploi-Formation
Siret : 180 900 011 00016 – N° Déclaration activité : 73 09 P0001 09 NAF : 9411 Z	

Quartier Saint-Antoine – 09000 Saint-Paul-de-Jarrat • Tél. : 05 61 02 03 40 • Fax : 05 61 02 03 30

un centre de formation

@ : ifcap@ariege.cci.fr • <http://ifcap.ariège.cci.fr>



N° de déclaration d'activité : 7309 P 0001 09 - SIRET : 180 900 011 00016
NAF : 9411 Z - TVA Intra : FR 80 180 900011

