



RECOUVREMENT DES CREANCES D'ENTREPRISE

Objectifs

- Accroître son autonomie à chaque étape du recouvrement
- Connaître les voies d'exécution
- Monter une action contentieuse

Prérequis

Pas de prérequis

Programme

1/ CLIENTS ET CREANCES

- Définition et typologie des Ventes
- Opérations commerciales
- Naissance de la créance : Comptabilité

2/ GERER LE CONTENTIEUX CLIENT

- Le contentieux
- Calendrier et mode et de relance par segment de client : écrit, téléphone, visite en clientèle
- Coopérer avec les vendeurs
- Renforcer la relation client par le traitement des litiges
- Quand bloquer les livraisons, mettre en demeure
- Les moyens judiciaires : les juridictions

3/ LES OUTILS DE GESTION

- Les outils comptables
- Les outils commerciaux : la restriction commerciale
- Les entreprises de transfert de risques



4/ LES PROFILS DES DEBITEURS ET LES TECHNIQUES DE RECOUVREMENT

- Typologie des créances et des débiteurs
- Technique managériale de gestion
- Recouvrement amiable, Pourquoi ?
- Apprendre à négocier
- Rechercher une solution "gagnant - gagnant"
- Utiliser les bonnes expressions
- Réagir au client agressif
- Répondre Non, et préserver la relation commerciale

5/ RECOUVREMENT JUDICIAIRE

- Les dispositions des juridictions
- Les dispositions de l'OHADA

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes.

Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)

Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

Suivi et Evaluation

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation

Evaluation à chaud et à froid assurée par le cabinet CESMA

Durée

3 Jours