



FUGA
Formation

CONTACTS

FUGA FORMATION
29 rue de Poulainville
80 000 Amiens
Tel : 03 60 62 01 80
contact@fugaformation.fr

INFORMATIONS

Public : Gestionnaire,
Secrétaire & Assistante,
Auto-entrepreneur
Gérants TPE/PME

Pré-requis : Toute personne
souhaitant acquérir la
méthodologie de l'encaissement
terrain

Nombre de participants :
8 maximum

Durée : 1 journée soit 7h

Lieu : Intra / Inter

Délais d'accès : 7 jours
minimum

**Modalité et méthodes
pédagogiques :**
Etudes de cas pratiques,
Méthode active et participative,
Exercices pratiques

Modalité d'encadrement :
Antoine Beauvois, spécialiste
risques clients

Modalité suivi stagiaire :
Questionnaire contrôle

**Responsables
pédagogiques :**
Mme Henderson / Mr Offret

AGENT DE RECOUVREMENT TERRAIN



RISQUES CLIENTS

Objectif de la formation

- ✓ Maîtriser l'encaissement terrain
- ✓ Acquérir ou renforcer les compétences d'agent de recouvrement terrain
- ✓ Gérer les relations avec Client et Débiteur
- ✓ Process administratif

Contenu de la formation

Le profil du débiteur défaillant

Déterminer la typologie du client : Typologie comportementale, Classe d'affaire, Mauvais payeur, PME, Grands comptes, Etc
Les causes de défaillances ou de non-paiement
Analyse spécifique de chaque motif d'impayé

Les fondamentaux du recouvrement amiable

Rapidité, Rythme, Progressivité, Crédibilité

Les règles de la visite domiciliaire et de la communication

Principes de base de la communication : évidence et dominance, couleur/timbre, rythme, son, posture
Les paramètres comportemental : Débit mots,
Le vocabulaire et les termes appropriés, utiliser le temps présent
Le fil conducteur ou l'architecture d'une visite domiciliaire



FUGA
Formation

INFORMATIONS

Parking gratuit

Salle de restauration

Commerces à proximité du centre de formation

Accessibilité PMR :



TARIF

Nous consulter

Démarches domiciliaire dans le cadre d'un recouvrement

- Préparer sa visite afin d'Identifier son interlocuteur
- Gérer les barrages et les différentes étapes de l'échange
- Situations ou exceptions de visite (absence, inconnu, téléphone portable, répondeur...)
- Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations
- La négociation devant le bon interlocuteur

Négocier et obtenir l'engagement du débiteur dans des situations simples

- Découvrir les causes réelles du retard ou du non-paiement
- Ecouter activement pour faire s'exprimer
- Reformuler, développer l'empathie
- Argumenter, Traiter les objections, Confirmer les points d'accord
- Faire s'engager l'interlocuteur et « verrouiller » le bouclage de l'échange, prendre date et conclure

Négocier et obtenir l'engagement du débiteur dans des situations difficiles

- Se préparer à l'imprévu, déjouer les tentatives de manipulation
- Savoir menacer d'un recouvrement contentieux et dire ce qu'on va faire
- Garder la maîtrise de l'entretien, écouter et décrypter les non-dits
- Manifester une attitude et un ton ferme, recentrer avec diplomatie

L'organisation interne et personnelle

- Mise en place et utilisation d'outils, en particulier d'une fiche de suivi de dossier (main courante) représentant une check-list des documents et points essentiels pour un suivi efficace de chaque dossier
- La rigueur du suivi : pourquoi
- Le dossier et le compte rendu
- L'échéancier, l'agenda

Le code de déontologie ou code de bonne conduite dans le recouvrement amiable

- Progressivité dans la démarche de recouvrement
- Respect de la confidentialité et de la vie privée
- Transparence des relations avec le client débiteur

A l'issue de la formation tous les stagiaires recevront une attestation de formation

RISQUES CLIENTS

Date	Montant
10/11/12	1.365.144,00
12/12/12	1.255.870,00
15/01/13	92.130,00
18/02/13	150.264,00
20/03/13	370.454,00
22/04/13	65.807,00
25/05/13	3.266.410,00
27/06/13	20.147,00
30/07/13	325.612,00
02/08/13	5.012.569,00
05/09/13	1.045.789,00