

Risque client

OBJECTIF DE LA FORMATION: Maintenir et actualiser les compétences du Sauveteur Secouriste au Travail selon le programme officiel de l'INRS

CONTENU DE LA FORMATION :

Le contentieux amiable
 Le créancier :
 Typologie (privilegiés et chirographaires),
 Droit du mandant et du mandataire,
 La loi de janvier 2009 sur les intérêts de retard,
 L'application des clauses des contrats.
 Le débiteur :
 Typologie,
 Comportement en face de chaque type de débiteur.
 Les relances amiables :
 Les différents types de courriers,
 Etude des contenus
 La fréquence d'envoi
 Le suivi.
 La relance téléphonique :
 Préparation,
 La technique des 3C,
 Le traitement des objections,
 Le vocabulaire technique, les mots clés,
 Elaboration d'argumentaires,
 Exercices théoriques et pratiques.
 Le surendettement :
 La Loi Borloo / Le déroulé de la procédure.
 Les possibilités offertes aux créanciers,
 Le redressement judiciaire civil.
 Le contentieux judiciaire.
 Utilisation efficace des procédures judiciaires (IP, assignation, saisies) :
 Examen de différentes procédures existantes,
 Comparaison des rapports coûts/efficacité/durée,
 Faire le bon choix de la procédure à appliquer,
 Mode d'emploi des procédures,
 Le rôle des avocats et huissiers
 Cas concret, exercices sur des dossiers réels.
 La réactivation des Pertes & Profits :
 Définition des PP,
 Les prescriptions,
 Techniques spécifiques de relance des PP
 Etude de cas concrets :
 Mise en pratique sur des dossiers réels

RÉSULTATS ATTENDUS :

Permettre aux stagiaires l'apprentissage, l'entretien et le perfectionnement des connaissances

ENCADREMENT FORMATEUR :

Ordinateurs, vidéoprojecteur, Encadrement d'un formateur expérimenté, supports de cours (Mis à disposition par Formation Stratégique).

PUBLIC VISÉ :

Responsable du recouvrement. Gestionnaire de dossier, techniciens de recouvrement, rédacteurs, agents de contentieux...

PRÉ REQUIS :

Parler et comprendre le français - Connaissance comptable

SUIVI - ÉVALUATIONS :

Suivi et sanction de la formation : feuille de présence, attestation individuelle de fin de formation et avis post formation. Appréciation de l'acquisition des compétences et de l'atteinte des objectifs par le formateurs tout au long de la formation (exercices, quizz oral et écrits ...). Mesure de la qualité globale de la formation, de l'atteinte des objectifs et de l'impact sur la pratique professionnelle par le stagiaire : enquête de satisfaction à chaud

MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Tour de table de positionnement préalable afin de permettre au formateur de vérifier l'adéquation du parcours de chaque stagiaire et d'adapter son déroulé pédagogique. Alternance entre apports théoriques, exercices pratiques et analyse sur le terrain de l'environnement de travail des stagiaires

ACCESSIBILITÉ :

Personne en Situation d'Handicap Bienvenue. Un accompagnement spécifique peut être engagé. Notre référent handicap est à votre disposition au numéro indiqué dans nos coordonnées.

POINTS FORTS DE LA FORMATION :

Excellente occasion d'échanger avec d'autres professionnels sur des problématiques communes

LANGUE : Français

CERTIFICATION
 Attestation de formation

LIEU, DATES ET HORAIRES DE LA FORMATION
 >> Calendrier de formations