INSTITUT UNIVERS
Tel: 034 33 48 64 | Mob: 0561 790 453 | Email: institutunivers@hotmail.fr
Address: Rue Aissat Idir - Akbou 06001 - Bejaia |Site Web: institut-univers.com

# RECOUVREMENT DES CREANCES

**Comptabilite et finances**

**Durée:** 05 ou plus Jours

## Cible:

Responsables du service comptabilité ou crédit clients.

## Objectif:

Recouvrer les créances clients en préservant la relation commerciale, grâce à la négociation.

Comprendre et préparer la négociation.

Conduire l'entretien et analyser les résultats.

S'initier à la législation et aux procédures de recouvrement en vigueur afin de développer ses arguments et gagner en légitimité.

Gagner en temps et en efficacité dans ses actions de recouvrement des créances.

Comprendre et préparer le dossier contentieux.

## Programme:

La facturation

Les mentions légales

Les risques liés à la facturation

La responsabilité de la société

Les droits et obligations du fournisseur

Les droits et obligations du client

Authentification du client

Les textes règlementaires

Les enjeux juridiques et financiers de l'impayé

Les moyens de pression des tiers

Les moyens de paiement

Les modalités de paiement

Les solutions

Les motifs de non-paiement

Exposé de cas réels

Le suivi des risques

La préparation du dossier de recouvrement

Le centre de responsabilité de la créance
La préparation du dossier de recouvrement

Les phases du recouvrement

Les relances téléphoniques
Les emails
La visite chez le client
Les relances écrites
La mise en demeure

Négociation en situation de recouvrement face un client difficile

Diagnostiquer le risque client
Le recouvrement amiable grâce à la négociation et les facteurs clés de réussite
Créer ou améliorer sa procédure de relance
Les étapes et les outils de la négociation lors du recouvrement
Conduire la négociation avec les clients
Clôturer la négociation
Retour d’expérience et amélioration continue
Cas de négociations
Le PV de négociations

Les aspects juridiques du recouvrement des créances
Le dossier juridique
Le profil du juridique

La prescription
Le code civil
Le code du commerce

L’injonction à payer
La forme et le fond