



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 réglementaires

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