

## Chargé(e) de recouvrement – Parcours 5 jours

Certification Lefebvre Dalloz

Code  
**118000**

Durée  
**5 jours**

Tarif Inter\*  
**3 905 € HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

### PUBLIC

Toute personne se destinant à devenir chargé(e) de recouvrement

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

Le parcours fera l'objet d'une évaluation des compétences. Cette évaluation est la garantie de la qualité et de l'efficacité du transfert de compétences durant le parcours. En présentiel ou distanciel, en synchrone ou asynchrone, pendant ou à l'issue du parcours, la réussite de l'évaluation donnera lieu à un certificat «?Lefebvre Dalloz?».?»

### ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

## Objectifs pédagogiques

- Identifier les techniques de gestion de l'encours client
- Recouvrer efficacement les sommes dues via les procédures amiables et contentieuses
- Choisir et utiliser les voies d'exécution ouvertes au créancier
- Développer une attitude commerciale dans le recouvrement par mail et téléphone

## Programme de la formation

### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

Processus de recouvrement amiable et judiciaire des impayés : De la prévention à l'exécution (2 jours)

## Mettre en œuvre les procédures de prévention des impayés

### Prévenir les impayés

- Où se renseigner sur le client avant de contracter ?
- Quels sont les renseignements importants ?
- Incidences du statut du couple marié, pacsé, concubin sur le recouvrement de créances
- Exercice pratique : élaborer un tableau synthétisant la nature des biens engagés en fonction de la nature des dettes contractées par un client marié en communauté légale

### Appliquer les garanties contractuelles appropriées

- Clauses contractuelles permettant de se protéger efficacement
- Évolutions depuis la réforme du droit des contrats
- Couverture du risque grâce aux garanties appropriées
- Cas pratique : choisir et mettre en œuvre des garanties face à différentes situations d'impayé

# Recouvrer les sommes dues via les procédures amiables et contentieuses

## Recouvrer les impayés à l'amiable

- Entrée en contact et précautions à prendre afin de maintenir le dialogue avec le débiteur, techniques de questionnement
- Ton, termes à employer, intérêt de la mise en demeure
- Procédure de A à Z pour mener la transaction
- Mise en situation : faire face à un débiteur de mauvaise foi ou agressif

## Obtenir le paiement devant les tribunaux

- Mission et fonction du juge des contentieux de la protection
- Procédure en référé
- Modification des taux de premier et dernier ressort
- Dispositions relatives à l'exécution de droit des décisions de justice - incidences en cas d'appel ?
- Contenu des nouvelles assignations
- Procédure en injonction de payer
- Modifications de la procédure simplifiée de recouvrement de petites créances
- Saisie sur rémunération, saisie immobilière
- Atelier « Remplir une requête en injonction de payer »

## Echanger efficacement avec les commissaires de justice en maîtrisant les voies d'exécution

- Optimisation du recouvrement judiciaire des créances en mettant en place des mesures conservatoires
- Différences entre saisies conservatoires ou saisies exécutoires ? Choix stratégique
- Le contenu et les délais des voies d'exécution les plus courantes
- La saisie sur rémunération
- La saisie immobilière
- Cas pratique : recouvrer des créances face à différentes situations d'impayé et profils de débiteurs
- Check-list : schémas de procédures

## Réagir face aux procédures collectives ouvertes au profit des professionnels et des particuliers

### Gérer l'ouverture d'une procédure collective contre les professionnels

- Rappel des procédures existantes
- Incidences sur les mesures d'exécution
- Exercice pratique : schéma synthétisant les différentes procédures de surendettement

### Gérer le dépôt d'un dossier de surendettement

- Incidences du dépôt d'un dossier de surendettement par un particulier sur les voies d'exécution
  - Incidence pour les créanciers d'une décision de rétablissement personnel
  - Cas pratique : saisie attribution antérieure à la recevabilité d'un dossier de surendettement
- Pratique des voies d'exécution (1 jour)

## Mettre en œuvre une mesure exécutoire

### Identifier les différents intervenants

- L'huissier de justice : un acteur incontournable ?
- Le juge de l'exécution : qui est-il, quelles sont ses missions ?
- Le tiers saisi : ses obligations
- Quiz : le rôle du juge de l'exécution

### Disposer d'un titre exécutoire

- La distinction entre saisie conservatoire et saisie exécutoire
- L'appréciation de l'opportunité de la saisie conservatoire
- Guide pratique : tableaux synoptiques des différentes saisies avec délais à respecter entre chaque acte
- Évaluation en ligne post-formation : questionnaire de vérification des acquis

## Choisir la mesure exécutoire adaptée

### Apprécier la faisabilité de la mesure d'exécution

- Le coût
- L'intérêt du choix de la saisie
- Partage d'expériences : l'efficacité des mesures exécutoires déjà actionnées par les participants

### Distinguer les différentes mesures exécutoires

- La saisie vente
- La saisie attribution
- La saisie de valeurs mobilières : un acte distinct ou deux actes en un ?
- La saisie sur les rémunérations
- La saisie immobilière
- Guide pratique : tableaux synoptiques des procédures de traitement de surendettement et collectives
- Évaluation en ligne post-formation : questionnaire de vérification des acquis

## Suivre le contentieux des mesures d'exécution

### Déterminer la procédure contentieuse des mesures d'exécution

- Le juge compétent : les modalités de saisine en fonction des saisies contestées
- L'incidence du statut patrimonial du débiteur sur l'exécution



- La concurrence entre SATD et saisie attribution
- La concurrence entre SATD et saisie sur les rémunérations
- Brainstorming : analyse du contentieux des mesures d'exécution à la lumière de la jurisprudence récente

## Envisager les voies d'exécution face aux procédures collectives

- La problématique de la recevabilité d'un dossier de surendettement sur l'exécution
- Les incidences de l'ouverture d'une procédure collective sur les voies d'exécution en cours
- Cas pratique : les voies d'exécution en cas de procédure collective
- Évaluation en ligne post-formation : questionnaire de vérification des acquis  
Recouvrement des impayés : relancer efficacement ses clients (2 jours)

## Utiliser les outils de communication en matière de recouvrement

### Identifier les missions du chargé de recouvrement

- Le chargé de relance dans l'entreprise et ses objectifs
- Le contexte juridique du recouvrement : loi sur les délais de paiement, les modes de paiement, les conditions générales de vente
- Quiz : aspects juridiques et arguments associés

### Identifier les outils de communication essentiels : téléphone, mail, relance écrite

- Les fondamentaux de la qualité relationnelle
- Les 4 atouts maîtres d'une communication efficace : la voix, le comportement, l'attitude et le discours
- L'efficacité des relances écrites : courriers et mails
- La mise en place de scénarios de relance pertinents
- Cas pratique : langage et communication adaptés à la relance

## Conduire ses appels téléphoniques de relance pour obtenir le paiement

### Préparer l'entretien de relance

- Les étapes de préparation de l'entretien
- La prise de connaissance de son client, son organisation et portail de facturation
- L'adaptation du discours au profil de son client

### Conduire l'entretien de relance

- Les notions de persuasion, empathie, assertivité
- Le questionnement et l'écoute active
- La structure de l'entretien : engager - découvrir - proposer - conclure
- Le traitement des objections
- Atelier « Préparer et conduire un entretien de relance téléphonique » :

- mise en situation enregistrée : mener une action de relance téléphonique
- débriefing : analyser les pratiques de chacun en groupe
- plan d'actions : proposer des techniques individualisées et les mettre en application

## Mettre en place un processus de suivi des relances

### Rédiger des mails de relance efficaces

- Les cas d'utilisation de l'email
- Le choix de l'objet du mail
- Le corps et la conclusion du mail
- Cas pratique : choisir le bon objet en fonction de la situation puis rédiger le mail

### Organiser et suivre ses appels

- Le suivi de la résolution des litiges
- L'agenda et le respect des engagements réciproques
- La traçabilité des actions et son utilisation
- Les moyens d'actions en situation difficile
- Quiz de synthèse sur la relance clients

### Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

## A noter

... \_\_\_\_\_

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

## Prochaines sessions

...

### A DISTANCE, PARIS

- 9 au 22 Sep. 2026
- 28 Oct. au 26 Nov. 2026

