

## PUBLIC

Chargés de recouvrement –  
Comptables – Credit managers –  
Assistants juridiques –  
Collaborateurs des services  
juridiques et contentieux –  
Collaborateurs des services  
administration des ventes

## PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire pour les  
fonctions citées dans le public ci-  
dessus

## NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

## LES POINTS FORTS

Apprentissage par l'action avec des  
cas pratiques ciblés

Valeur ajoutée des échanges et du  
partage d'expériences entre  
participants

Possibilité de combiner plusieurs  
ateliers pour un parcours  
d'apprentissage complet

## 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

- L'évaluation des compétences  
sera réalisée tout au long de la  
formation par le participant lui-  
même (auto-évaluation) et/ou le  
formateur selon les modalités de  
la formation.
- Evaluation de l'action de  
formation en ligne sur votre

Code  
**703184**

Durée  
**3 heures / 3  
heures**

Tarif Inter\*  
**450 €  
HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

## Objectifs pédagogiques

- Analyser les opportunités d'intégration de l'IA dans les processus de recouvrement
- Appliquer les outils d'IA générative pour optimiser les actions de recouvrement

## Programme de la formation

### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.

## Analyser les opportunités d'intégration de l'IA dans les processus de recouvrement

### Identifier les applications pertinentes de l'IA en recouvrement

- Fondamentaux de l'IA (générative, prédictive, machine learning)
- Sources de données exploitables, limites de fiabilité
- Panorama des usages existants (finance, relation client, juridique)
- Cas d'usage spécifiques au recouvrement
- Brainstroming : quels usages dans les entreprises des participants

### Évaluer les bénéfices et risques de l'automatisation

- Tâches automatisables vs tâches nécessitant l'intervention humaine
- Sécurité des données et confidentialité, biais algorithmiques et supervision nécessaire : les précautions à prendre
- Impact sur l'organisation du travail en utilisant l'IA comme assistant de relance
- Retour sur investissement potentiel
- Matrice d'évaluation : classement des tâches de recouvrement selon leur potentiel d'automatisation et leurs risques

## Appliquer les outils d'IA générative pour optimiser les actions de recouvrement

### Utiliser l'IA pour performer en communication client

espace participant :

- ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

### 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.

- Analyse comportementale des débiteurs
- Recherche de contacts clients
- Personnalisation des relances écrites (historique, relation client, assertivité)
- Préparation des négociations téléphoniques (objectifs, pitch, déroulement)
- Communication interculturelle et multilingue
- Atelier pratique de recherche de contact client et rédaction : création de relances personnalisées avec un outil d'IA générative à partir de cas clients réels

### Optimiser l'organisation et le suivi des actions de recouvrement

- Tri et priorisation automatisée des portefeuilles
- Recherche et mise à jour des contacts clients
- Synthèse et formalisation des comptes rendus d'appels
- Intégration de l'IA dans les processus existants
- Méthodes de prompt engineering efficaces
- Simulation opérationnelle : traitement d'un portefeuille client avec assistance IA (priorisation, rédaction, suivi)

### Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources 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

- 16 Oct. 2026 – Session Garantie
- 16 Déc. 2026

