

# Comment développer ses compétences dans le recouvrement ?

**LE SAR ET C2N VOUS PRESENTENT UN PARCOURS DE FORMATION DE 150H (PRESENTIEL OU DISTANCIEL) PENSÉ ET CONÇU POUR LES PROFESSIONNELS DU RECOUVREMENT**



**Inscription à effectuer directement auprès de C2N Conseil et Formation**

Public éligible :

- Salarié d'entreprise avec ou sans expérience en recouvrement
- Alternance en contrat de professionnalisation

## FINANCEMENT

Coût de la formation :

- 840 euros le bloc de compétences (7 blocs au total pour valider la totalité de la formation)\*
- 6000 euros pour un salarié effectuant la formation complète\*
- 120 euros pour la validation finale d'agent de recouvrement (examen final)\*

\*Possibilité de prise en charge par votre OPCO de branche, sous réserve de fonds disponibles

### 01 Pourquoi se former ?

Pour développer des compétences et répondre à l'évolution du métier

### 02 Valider une qualification par bloc de compétences, propre au recouvrement et portée par le SAR (Syndicat des Acteurs du Recouvrement)

7 blocs validés vous permettent de passer la qualification d'agent de recouvrement

La formation est pensée sous forme de blocs de compétences à raison de 3 jours par mois pendant 6 mois

(démarrage le 16/01/24 et fin le 4/07/24)

**Lieu : C2N Conseil et Formation**

44 avenue Paul Krüger

Entrée B Est - rez de chaussée

69100 VILLEURBANNE

Tel 04 28 70 52 56

**mail : [contact@c2n-formation.fr](mailto:contact@c2n-formation.fr)**

**Accès de la gare de la Part-Dieu :**

**Tram T3 arrêt gare de Villeurbanne**



# Programme

01

## Gestion de soi et des autres

16, 17 et 18 Janvier 2024

02

## Notions à la gestion et à la prévention du risque

21, 22 et 23 Février 2024

03

## Organisation du recouvrement avec efficacité et Excel

25, 26 et 27 mars 2024

04

## La chaine de l'information dans le recouvrement

15, 16 et 17 Avril 2024

05

## Les techniques de recouvrement – volet 1

27, 28, 29 Mai 2024

06

## Les techniques de recouvrement – volet 2

10, 11, 12 juin 2024

07

## Notions pour recouvrer par voie judiciaire

01, 02, 03 Juillet 2024

Examen final le 04/07/24

La formation est homologuée par des épreuves de contrôles continues à chaque fin de bloc,

puis une étude de cas et une épreuve orale (3h au total).

***Une attestation de compétences sera délivrée en fin de cursus.***



# Programme détaillé

01

## Gestion de soi et des autres

Savoir se présenter  
Prendre la parole en public  
Savoir captiver son auditoire  
Avoir une bonne élocution  
Parler avec convivialité  
S'affirmer, savoir dire 'non'  
Maîtriser ses émotions

02

## Notions à la gestion et à la prévention du risque

Culture du crédit et chaîne du risque  
Rechercher les informations juridiques auprès d'autres organismes  
Indicateurs du risque, solvabilité et alertes  
Le statut du débiteur  
Notions de contrat, CGV, CGA, les différentes garanties

03

## Organisation du recouvrement avec efficacité et Excel

Analyser des données grâce à la mise en forme de tableaux Excel  
Organisation de l'activité selon des priorités établies  
Tri de l'analyse de la balance âgée et/ou son portefeuille

04

## La chaîne de l'information dans le recouvrement

Le périmètre juridique et réglementaire du recouvrement  
Les éléments constitutifs de la créance  
La chaîne de l'information dans le recouvrement

05

## Les techniques de recouvrement – volet 1

Le socle du métier, les différents acteurs  
Le processus de relance, relance épistolaire et vocabulaire du recouvrement  
Les différentes phases du recouvrement  
Les écrits professionnels et la qualité du langage

06

## Les techniques de recouvrement – volet 2

La structure d'un appel en relance téléphonique et la gestion des appels difficiles  
Qualités et compétences du gestionnaire de recouvrement  
Les 7 familles de débiteurs en BtoB et BtoC  
Les différentes typologies des créances civiles

07

## Notions pour recouvrer par voie judiciaire

Le surendettement et son fonctionnement  
Le plan conventionnel de redressement  
Les procédures de rétablissement personnel et ses conséquences  
Les procédures collectives (redressement, liquidation, radiation...)  
Notions pour recouvrer par voie judiciaire