



Nouvelles méthodes de recouvrement pour les gestionnaires de contentieux

Formation présentielle

Durée : 14 heures

PUBLIC

Gestionnaires contentieux

PRÉ-REQUIS

Connaître les procédures contentieuses

INTERVENANT

Formateur expert en gestion contentieuse

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 2

1. Rappel sur la procédure contentieuse

- ▶ Recueil des attentes et des éventuelles appréhensions
- ▶ Présentation individuelle sous forme de jeu qui servira ensuite à illustrer différentes étapes du programme : préparation, maîtrise des comportements, mieux se connaître
- ▶ Prise de conscience des enjeux des impayés et des retards de paiement.
- ▶ Les évolutions dues à la loi ALUR (APL, obligations...)
- ▶ Rappel succinct sur les différentes étapes du contentieux

2. Négociation et recherche de solutions

- ▶ Construction du processus de négociation
- ▶ Préparation, découverte, analyse, négociation et conclusion
- ▶ Parcours des techniques pour entrer en contact
- ▶ Echanges avec les participants : jeu de découverte, analyse de cas rencontrés par les participants
- ▶ Présentation de l'outil DISC : se connaître et maîtriser les attitudes comportementales pour améliorer les relations et savoir convaincre

3. Les outils pratiques

- ▶ Réflexion sur comment faire pour occuper les délais entre les différentes étapes judiciaire (de la saisine au jugement, du jugement à l'expulsion)
- ▶ Les solutions encore envisageables pendant ces laps de temps
- ▶ Travail et nouvelles propositions sur les courriers types
- ▶ Exercices de mise en application par des appels réels et des jeux de rôle

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Apporter de nouvelles techniques d'intervention pour les gestionnaires contentieux tout au long de la procédure contentieuse.
- ▶ Garder le contact avec le débiteur et tenter de nouvelles approches pour débloquer les dossiers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.



Nouvelles méthodes de recouvrement pour les gestionnaires de contentieux

CONTENU PÉDAGOGIQUE

2 / 2

- ▶ Le consultant fait travailler les participants et en profite pour transmettre expérience, conseils, trucs et astuces

4. Mise en œuvre des outils proposés

- ▶ Suite des exercices
- ▶ Exercices par jeux de rôle sur la rencontre de visu : conseils et recommandations du consultant
- ▶ Plan d'action individuel en fonction des forces et des points à améliorer de chacun
- ▶ Tour de table final

PUBLIC

Gestionnaires contentieux

PRÉ-REQUIS

Connaître les procédures contentieuses

INTERVENANT

Formateur expert en gestion contentieuse

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03