



## Chargé(e) de recouvrement des comptes clients

### Dates de la formation



Du 9 septembre 2024  
au 16 janvier 2025

### Durée



En centre	En entreprise
427 heures	210 heures



### Modalités pédagogiques

Formation en présentiel

### Contact

Rihana BEN-YELLES  
[axeformation@orange.fr](mailto:axeformation@orange.fr)  
Tél : 01 42 61 32 46

### Lieu de la formation

13 rue Paul Lelong, 75002 Paris  
 3 Bourse  
 A / B / D Châtelet-les-Halles

### Taux d'insertion

(Sessions 2022 et 2023)

85 %

### Indicateurs de résultats

(Sessions 2022 et 2023)

- Satisfaction globale : 100 %
- Réponse aux attentes : 100 %

### Tarif

Formation prise en charge pour  
les allocataires RSA de la Seine-  
Saint-Denis (93)

### Accessibilité handicap

Oui

### Action conventionnée – Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

#### Description :

La fonction recouvrement de créances sous-entend aspects financiers et comptables; ils sont certes importants mais ne font pas l'essence même du poste. Le chargé de recouvrement est avant tout un bon communicant, soucieux de préserver le rapport privilégié de l'entreprise avec son client. Savoir discuter avec le client, répondre à ses questions, proposer les solutions adaptées à ses besoins et à sa situation face aux problèmes de recouvrement, telles sont ses missions quotidiennes.

#### Prérequis :

Etre allocataire du RSA et habiter la Seine Saint-Denis  
Niveau de formation minimum BAC comptabilité ou gestion commerciale  
Avoir une expérience en entreprise dans le domaine de la relation client  
Esprit d'équipe et qualités relationnelles  
Bonne élocution et dynamisme

#### Objectifs :

- ✓ Effectuer les opérations liées à la tenue des comptes client et suivre leur avancée.
- ✓ Prévenir et limiter les retards de paiement par la relance écrite et téléphonique des comptes clients.
- ✓ Savoir communiquer, négocier une promesse de paiement et valoriser la relation client au téléphone.
- ✓ Obtenir une expérience professionnelle et un emploi durable dans un service de recouvrement client en entreprise.

#### Modalité d'évaluation :

Contrôle continu organisé tout au long de votre parcours  
Entraînement et notation sur la construction de documents professionnels  
Phase d'immersion en entreprise

#### Validation :

Attestation de formation professionnelle

#### Modalités et délais d'accès :

Inscription sur la plateforme F-RSA  
Réunion d'information collective – Test – Dossier  
Maximalement 3 mois après la première prise de contact

## Programme :

- ✓ **Collecter les informations et analyser le compte client**
  - Connaître les process du cycle de vente
  - Quelles informations recueillir sur le client ? / Qu'est-ce qu'une fiche client ?
  - Connaître les bases du diagnostic financier / Utiliser un scoring, système interne de cotation du risque
  - Le DSO ou DMRC (délais moyen de règlement client)
    - ✓ **La comptabilité client**
- Rappel sur les techniques de base de comptabilité
- Les documents comptables : Le journal général / Les journaux auxiliaires / Le grand livre / la balance / Le poste clients
- Les opérations régulières : Facturation et règlement / Les avoirs Etats de rapprochement, le lettrage / Les provisions pour créances douteuses / Les impayés / Calculer les intérêts de retard
  - ✓ **Droit des contrats et conditions générales de vente**
- Les bases de la législation en matière de facturation.
- Les conditions générales de vente
- Les principales caractéristiques des instruments de paiement et de crédit (Le chèque, le virement, les effets de commerce, la LCR directe en banque, le prélèvement automatique...)
- Les bases du droit des garanties et des sûretés
  - ✓ **Le recouvrement amiable des créances : téléphonique et écrit**
- Les procédures de recouvrement amiable
- La relance écrite : Les bonnes pratiques de l'expression écrite / Les caractéristiques de la lettre de relance n°1 / A quoi sert la mise en demeure
- La relance téléphonique : Utilisation professionnelle du téléphone
  - ✓ **Digitalisation du recouvrement et des encaissements**
  - ✓ **Préparation du recouvrement contentieux et procédures collectives**
- La constitution du dossier de recouvrement
- Connaître les bonnes procédures
- L'exécution forcée d'un jugement
- Les procédures civiles et/ou commerciale et les voies d'exécution
- Le déroulement des procédures collectives
  - ✓ **La communication et négociation**
- Les enjeux d'une bonne communication
- La communication non verbale
- Le langage corporel, Le contact visuel, L'expression faciale, L'expression gestuelle, La posture, les déplacements, La voix et le vocabulaire
- Les cinq bonnes règles de la négociation / Convaincre et argumenter
  - ✓ **Renforcement en Communication Professionnelle écrite – la gestion des courriers**
  - ✓ **Word, Excel et Inclusion numérique**
  - ✓ **Techniques de recherche d'emploi**
- Les outils de recherche d'emploi : le ciblage, l'argumentation, candidature spontanée et réponse aux annonces, le CV, la lettre de motivation, l'action téléphonique
- L'efficacité des entretiens d'embauche
  - ✓ **Logiciel de gestion commerciale : Sage 5**
  - ✓ **Intervention de professionnels**
  - ✓ **Immersion en entreprise : 210 h (stage pratique)**

## Équivalences, Passerelles, Suite de parcours et les débouchés

**Suite de parcours** : Bac + 2, possibilité de valider une formation de niveau II (BTS) avec l'Association Française des Crédit Managers et Conseils (AFDCC) en contrat de professionnalisation.

**Débouchés** : Chargé de recouvrement ; Gestionnaire de comptes clients ; Comptable client ; Agent de recouvrement, Assistant Credit Manager

**Perspectives d'évolutions** : Credit Manager, Analyste financier

**Salaire** : entre 20 000€ et 25 000€ par an, en début de carrière

