



AFDCC

L'ASSOCIATION DES CREDIT MANAGERS

« Chargé de recouvrement »

Titre Niveau III inscrit au RNCP

Programme de la formation

Contact :

Elisabeth BLOUIN

Tél. 01 40 20 95 74

elisabeth.blouin@afdcc.com

AFDCC

27, rue Duret – 75116 PARIS

Tél : 01.40.20.95.74

Fax : 01.42.97.50.64

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

« **Vendre c'est bien, encaisser c'est mieux !** ». Cette phrase résume à elle seule toute l'importance du métier de Chargé de Recouvrement. En effet, à quoi bon envoyer des factures si elles ne sont jamais payées à bonne date et si l'argent ne rentre jamais dans les caisses de l'entreprise ? Le Chargé de Recouvrement est donc une fonction essentielle qui doit être professionnalisée. Elle demande de réelles compétences pratiques, techniques et opérationnelles en Droit, en Finance et en Négociation.

Face à ces constats l'Association Française des Credit Managers et Conseils a mis en place une formation spécifique « Chargé de recouvrement » en Contrat de Professionnalisation, s'adressant à des personnes à la recherche d'une véritable spécialité. Ce Titre RNCP Niveau III est aujourd'hui un diplôme reconnu et très recherché par les entreprises.

Les besoins du marché pour cette fonction :

A titre d'exemple, l'AFDCC dispose d'environ 80 demandes d'entreprises chaque année pour accueillir des collaborateurs en contrat de professionnalisation. Seulement 50 demandes en moyenne peuvent être satisfaites grâce à des candidats motivés ayant envie de se lancer dans une carrière en Credit Management. A noter qu'à l'issue de la formation, environ 85% des diplômés trouvent une place en entreprise !

Quelles sont les compétences nécessaires à la fonction Chargé de Recouvrement ?

La fonction recouvrement de créances sous-entend aspects financiers et comptables ; ils sont certes importants mais ne font pas l'essence même du poste. De l'avis quasi unanime des Credit Managers interrogés, un chargé de recouvrement est avant tout un bon commercial, 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.

LES AVANTAGES DE LA FORMATION

L'AFDCC propose aux diplômés d'un baccalauréat (validé) une formation en contrat de professionnalisation (Bac +2) « Chargé de recouvrement ». Cette fonction tremplin par excellence permet aux plus opiniâtres d'accéder à terme à des postes de Credit Managers ou de Responsables de Contentieux.

Pour les candidats potentiels :

Vous suivez une formation très opérationnelle dans le cadre d'un contrat de professionnalisation.

Les avantages :

- Vous accumulez de l'expérience en entreprise
- Vous êtes rémunéré pendant la durée de votre formation
- Si vous réussissez les examens, vous obtenez un Titre Niveau III (Bac +2)
- Vous profitez des 90% de placement entreprise à l'issue de la formation

Pour les entreprises :

Vous cherchez une solution économique et efficace pour améliorer votre recouvrement de créances. Nous vous proposons d'intégrer un collaborateur en contrat de professionnalisation qui sera 70% du temps en entreprise sur une durée d'un an. Dans la même période, nous le ou la formerons aux techniques de ce métier.

Les avantages :

- Vous intégrez un nouveau collaborateur dans votre entreprise, formé à vos méthodes et à votre état d'esprit
- Vous recrutez vous-même votre alternant parmi plusieurs candidats présélectionnés par nos soins
- Vous accueillez une ressource supplémentaire motivée dans votre équipe pour une rémunération comprise entre 50 et 100% du SMIC
- Vous êtes exonéré d'une partie des charges patronales
- Vous bénéficiez d'une prise en charge financière de la formation externe
- Pour vous, nous gérons toutes les démarches administratives liées au recrutement

La qualité du tutorat et du suivi des jeunes :

L'encadrement du stagiaire par son tuteur et le suivi de l'AFDCC pendant toute la durée du contrat seront deux facteurs essentiels de l'intégration du jeune en entreprise et de son insertion en fin de parcours. Dans cette optique, nous proposons :

- Des outils de suivi pertinents et personnalisés
- Des rencontres régulières avec les tuteurs

RECONNAISSANCE DE LA FORMATION

Le Titre niveau III « Chargé de Recouvrement » est une formation inscrite au Répertoire National de la Certification Professionnelle (**Certification reconnue au RNCP norme NSF313 du 13/10/2007 – dernier renouvellement obtenu en 2015**) avec des contenus exclusivement métiers, centrés sur l'acquisition de savoir-faire opérationnels, directement applicables dans les entreprises.

Nous nous adressons à des candidats à la recherche de compétences professionnelles leur permettant de remplir des fonctions financières et commerciales dans leur entreprise d'accueil.

Les 900 entreprises du réseau AFDCC reconnaissent depuis des années la qualité et la pertinence des enseignements de cette formation qui constitue donc une véritable opportunité quant à l'employabilité des stagiaires.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Techniques de recouvrement

- La maîtrise opérationnelle de la négociation de recouvrement. L'importance du téléphone dans le recouvrement des créances. Les fondamentaux de la communication.
- La relation client / fournisseur (en interne et externe).
- La collecte d'informations pour le compte des Credit Managers
- Lecture et compréhension d'une balance âgée
- Processus de relance par mail et par téléphone

Gestion (les bases de la finance d'entreprise)

- Les principes de la comptabilité
- Le compte de résultat
- Le bilan
- La trésorerie

Analyse financière

- La lecture attentive des documents comptables et de l'information commerciale et financière.
- Les techniques d'analyse financière dynamique grâce aux principaux ratios.
- L'évaluation de la santé financière d'une entreprise pour une décision crédit fiable

Prévention du risque client

- Recherche d'informations internes et externes (l'environnement du service crédit)
- L'audit du poste clients

Aspects juridiques

- Les précautions à prendre et les procédures à respecter
- La législation en vigueur
- Les moyens de paiement
- Les garanties de paiement

Développement personnel

- Négociation et gestion des conflits
- La prise de parole en public
- Le développement de ses capacités commerciales
- Les garanties de paiement

Créances civiles

- Le surendettement des particuliers.
- La procédure classique et le rétablissement personnel
- Les différentes législations autour du surendettement

Projet professionnel

- En fin de contrat, établir un projet professionnel pour chacun des stagiaires

Bureautique

- Utilisation pertinente des principaux outils informatiques
- Focus sur Excel

Total nombre d'heures : 512 heures - COMPÉTENCES ET CAPACITÉS ATTENDUES

Séminaire de lancement 8h	Accueillir les stagiaires et expliquer comment se déroulera l'année de formation. Définir la fonction de chargé de recouvrement au sein de l'entreprise et auprès des clients.
Techniques de recouvrement 80h	Réaliser une relance téléphonique à partir d'une balance âgée Prioriser et planifier les tâches de relance Identifier la cause du retard du paiement Gérer un portefeuille de relance (profil payeur, huissier) Maîtriser les techniques de négociation de recouvrement Rédaction des documents de recouvrement amiable et précontentieux Confirmation-lettre Conduire une relation avec un sous-traitant Connaître les logiciels de recouvrement
Développement personnel 40h	Savoir se présenter Franchir les obstacles Identifier l'interlocuteur Parler avec convivialité Être autonome et maîtriser l'organisation de son travail Travailler en équipe Être intégré dans l'entreprise Connaître les différents interlocuteurs dans l'entreprise Savoir dire non, s'affirmer
Prévention du risque Client 40h	Interpréter les informations orales fournies par le client Avoir une culture crédit Chercher l'information financière et juridique et savoir l'interpréter Participer à l'amélioration de la prévention des risques
Aspects juridiques 40h	Conditions générales de vente, clause de réserve de propriété Connaître les différentes formes juridiques et statut du dirigeant. Connaître les principales garanties et suretés Maîtriser les moyens de paiement (chèque, virement, LCR...) Rédiger une mise en demeure Réaliser une injonction de payer, un référé, une provision, une assignation en paiement Réaliser la déclaration de créances en cas de redressement judiciaire Etablir le compte (montant facture + clauses, etc...) Collaborer à une action en revendication de marchandises
Gestion et analyse financière 80h	Maîtriser les principes de la comptabilité Commander et lire une enquête financière Savoir lire un bilan et un compte de résultat Connaître les principaux ratios Les Soldes Intermédiaires de Gestion Réaliser une analyse financière pour prendre une décision crédit
Créances civiles 24h	Découvrir le surendettement en France en quelques chiffres Connaître l'histoire du surendettement et les différentes interventions du législateur Connaître les procédures de surendettement : classique et rétablissement personnel Maîtriser les différentes étapes de la gestion d'un dossier de surendettement
Bureautique 16h	Utiliser Power Point de manière efficace Compréhension et maîtrise de l'outil Excel (les principales fonctions, la mise en forme, les formules, ...)
Etudes de cas 152h	Expliquer les attentes lors de la préparation de l'étude de cas (réalisation du dossier ; du powerpoint) Réaliser 3 études de cas durant l'année sur les modules prévention du risque et recouvrement / analyste financière / juridique Présentation à l'oral des sujet réalisés
Séminaire de clôture 32h	Etablir un projet professionnel pour chacun des stagiaires Optimiser la présentation de la candidature pour la recherche d'emploi Présenter les candidats aux entreprises en recherche