Intra CL
Inter SR

Recouvrement amiable : développer sa posture et ses pratiques professionnelles

MAJ : Vendredi 06 novembre 2026

Public

Techniciens contentieux et recouvrement

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 3 jours soit 21 heures de formation
2 jours d'apports théoriques et mises en pra0que – 1 jour d'accompagnement individuel
Calendrier - Lieux - Modalités d'accès : Planification sur le site EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Catégorie

Recouvrement et négociation téléphonique

Tarifs

520.00

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

Formateur expert

Objectif professionnel

Renforcer son efficacité dans la relation avec le débiteur et dans la gestion des situations difficiles

Contenu

Objectifs détaillés

Acquérir les savoirs-être indispensables à la relation de service
=> Adopter une posture professionnelle adaptée pour établir une relation de service de qualité avec le débiteur
=> Maîtriser les bases de la communication fondée sur l'écoute, l'empathie et l'adaptation aux situations rencontrées

Développer une posture de négociateur
=> Acquérir des techniques de négociation
=> Renforcer sa posture de négociation et de recouvrement lors de relations con ictuelles par le développement de l'assertivité

Savoir gérer les situations di ciles
=> Anticiper, savoir gérer les situations di ciles

CONTENU

JOUR 1

Accueil des participants

Expression des facilités et di cultés dans la relation avec les débiteurs

- Expression des forces, manques et besoins de chacun et des situations di ciles rencontrées au quotidien dans leur relation avec les débiteurs

Les fondamentaux de la communication: l'écoute et l'expression dans la relation client pour garantir un entretien de qualité et une bonne négociation

- Débrie ng et Apports théoriques sur les éléments

Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 000 €

INTER - Coût stagiaire
6/7 participants : 520 €
8/9 participants : 395 €
10/12 participants : 360 €

Tarif / Coût stagiaire

520.00

qui améliorent l'écoute et l'expression et amènent à une meilleure communication

L'empathie et la considération envers le débiteur, l'allocataire, son parcours, sa situation

- Apports théoriques sur la notion d'empathie, l'importance de la neutralité bienveillante et de la mise à distance de son histoire personnelle

Gestion des situations di ciles lors des contacts débiteurs: la compréhension de l'agressivité et la posture à adopter– Comment gérer les critiques, la détresse et les menaces

- Travail en sous-groupe : Recueil des remarques et incivilités rencontrées et la réponse qu'ils y apportent
- Apports théoriques (besoins humains, triangle karpman, frustration et agressivité)
- Reprise des réponses et améliorations

Analyse de pratique

- Ecoute et analyse en groupe d'enregistrements de communications téléphoniques, identification des points de bascule, des postures e caces et ine caces

JOUR 2

Apprentissage des techniques de négociation en lien avec le mode opératoire

- Apports théoriques sur les techniques de négociation
- Création d'une trame de négociation

Renforcement de la posture de négociation et recouvrement par le développement de l'assertivité – Etre plus pro-actif dans la démarche de négociation et de recouvrement

- Test d'auto positionnement sur la posture relationnelle (Gordon)
- Apports théoriques sur l'assertivité
- Apports théoriques sur la Communication Non violente

Mises en pratique

JOUR 3

Accompagnement individuel des participants par la formatrice et auto-évaluation des stagiaires sur la base de 2 à 3 entretiens téléphoniques réalisés en double écoute

Méthodes mobilisées

- Collective, participative et interactive,
- Tests,
- Mises en situation (Sketches)
- Accompagnement individuel en posture professionnelle (Double-écoute téléphonique),
- Apports théoriques
- Envoi des supports dématérialisés
- Fiche de synthèse sur la Négociation

Modalités d'évaluation et de validation:

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation

écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité:

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation:

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

**Pour toutes informations administratives, pédagogiques,
d'accompagnement aux personnes
ou d'une adaptation de la formation sur mesure,
vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43**
