



RECOURRER LA DETTE GRÂCE À OSER

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

Renforcer durablement l'efficacité du recouvrement locatif

Les situations d'impayés mobilisent fortement les équipes et influencent directement la qualité de la relation locataire. Cette formation permet d'acquérir une méthode structurée et orientée solutions pour conduire des entretiens plus constructifs, favoriser l'engagement au paiement et sécuriser des accords durables dans le respect de la relation humaine.

PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller social, chargé de recouvrement, manager, personnel d'accueil et de centre de relation clientèle.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › Structurer mon entretien de recouvrement en face à face en mobilisant les huit clés orientées solutions
- › Identifier les réactions des locataires lors de mon entretien et ajuster ma réponse professionnelle en conséquence
- › Conduire mon entretien jusqu'à l'élaboration d'un plan d'action formalisé et partagé
- › Formuler dans mon entretien des propositions favorisant l'identification et la planification d'une action de paiement adaptée

PÉDAGOGIE

La formation se présente sous la forme d'un parcours hybride de 3 saisons, avec alternance de période d'autoformation et d'échange avec le formateur.

ÉVALUATION

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

ANIMATION

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

DÉROULÉ & CONTENU

- 1 AVANT
- 2 PENDANT - EN GROUPE



DATES DES SESSIONS INTER

Les classes virtuelles ont lieu de 8h30 à 10h00, les 13 avril et 13 mai et de 10h15 à 11h45 le 12 juin 2026 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

SAISON 2 - L'Orienté Solutions pour vos entretiens

- Caractéristiques détaillées et comparaison avec l'entretien classique
- Composantes orientées solutions lors de l'accueil, les langages, la structure psychique du locataire
- Les différentes positions du locataire au regard de sa dette
- Les 3 positions possibles du locataire en entrée

SAISON 3 - Les clés d'un entretien Orienté Solutions

- L'accueil du locataire en face-à-face
- Scénographie et positionnement dans le bureau,
- La durée efficace d'un entretien orienté
- Établir un rapport constructif avec le locataire
- La sémantique orale orientée solutions et les langages

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL