



# RECOURIR 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.

Toute personne intervenant dans le recouvrement des loyers

### 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



















## RECOURRER LA DETTE GRÂCE À OSER

C0138

**DATES DES SESSIONS INTER**

le 19 avril et le 21 mai et 23 juin (matin) 202 - Distanciel

Du 1er septembre au 30 septembre 2027 : autoformation le 1 octobre du 8h30 à 10h30 classe virtuelle. Du lundi 4 octobre mardi 9 novembre 2027 - autoformation. Le 10 novembre 2027 : classe virtuelle (visio) avec le formateur et le 10 décembre (matin) 2027 - Distanciel

**PRIX NET : 1 610 EUROS**

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS**

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

**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**