

Intra CL

Public

Gestionnaire et expert
recouvrement

Pré-requis

Pré-requis fonctionnel : se
trouver en situation de
recouvrement

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

Chantiers locaux

Tarifs

Modalités d'animation

L'animation propose une
approche pratique,
spécifique avec des
réponses applicables dans
la pratique des
professionnels. Elle
conjugue la dimension
relationnelle et la
dimension
méthodologique de
l'entretien téléphonique.
Apports notionnels et
méthodologiques,
exercices pratiques sur-
mesure, test de
positionnement et jeux de
rôles.
Pédagogie participative,
échanges en groupe et
travail sur les difficultés
rencontrées par les

Le recouvrement par téléphone : bien communiquer pour bien négocier-2023

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

Objectif professionnel

Maîtriser la pratique de la négociation

Contenu

Jour 1

Pourquoi négocier et comment : enjeux de posture professionnelle : état
d'esprit et respect des procédures

L'entretien de négociation pour le recouvrement en appels sortants/ entrants
: méthodologie pour négocier

La préparation de l'échange.

Les étapes d'un l'entretien de négociation : de l'ouverture à la conclusion-
accord : mettre en oeuvre une stratégie de négociation « proactive »

La méthode des 3C

La notion négociation « gagnant-gagnant » et les écueils de type « rapport
de force »

La particularité de l'appel sortant : comment introduire la communication ?

Se présenter et instaurer précocement le dialogue

Veiller au langage : formulations, manières de présenter

La particularité de l'appel entrant : les étapes à respecter

L'hypothèse d'un appel infructueux

Les compétences relationnelles et attitudes de communication pour une
négociation pertinente :

Posture professionnelle : TEST DE POSITIONNEMENT : « votre approche de
la négociation »

Pratiquer l'écoute active et la reformulation.- exercice pratique

Savoir bien questionner et recueillir des données utiles.

Rester objectif et factuel.

Jour 2

L'importance des formulations et le poids des mots dans le recouvrement.-
exercice pratique réitéré

Les attitudes à mettre en oeuvre pour une négociation pertinente : pro-
activité et technique du contrat

Faire face aux difficultés de la communication et aux défenses actives et
passives

La gestion de l'agressivité et des défenses du débiteur : exercice pratique

Faire face aux critiques, à l'inertie, à la mauvaise foi, et aux manipulations

Gérer le silence

stagiaires
Des simulations
d'entretiens téléphoniques
seront proposées aux
stagiaires au cours des
deux journées de
formation

Formateur

Berthy Claudine

Effectif

un groupe d'agents Caf

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Gérer le désarroi de l'allocataire

Garder une juste distance

Exercices de simulations d'entretiens de négociation : analyse et décryptage en groupe.

A l'issue de ces deux journées la formatrice accompagnera chaque participant individuellement selon le processus suivant

Echange sur les retentissements de la formation

Ecoute observation d'un appel en situation de travail

Analyse partagée : identification des pratiques à conforter

Ecoute observation d'un second appel et analyse

Objectifs de progression

Durée de l'accompagnement 1h15 par agent :

Bilan avec les responsables : gestion des compétences acquises et à acquérir : perspectives et accompagnement à mettre en oeuvre, réflexion sur la transposition des acquis dans les pratiques et en conformité avec les procédures

2h30

9 et 10 mars 2023

A l'issue de ce module les agents seront en mesure de :

- Mener un entretien de négociation étape par étape et d'atteindre un objectif de résultat adapté à la situation ;
- Communiquer avec pertinence pour bien écouter, comprendre, interroger l'allocataire et répondre à ses propositions, ses refus, ses défenses actives ou passives.

Méthodes mobilisées

Une approche méthodologique de l'entretien de négociation pour conforter les gestionnaires dans leurs pratiques et les accompagner dans la maîtrise des étapes de l'échange : de l'exploration à la concrétisation de la négociation vers un accord « gagnant – gagnant »

Une approche psychologique et communicationnelle pour rester assertif dans cette interaction complexe, savoir écouter et questionner, instaurer le dialogue et traiter avec justesse le panel des réactions de défenses des débiteurs : Quelques exemples :

- la culpabilisation : « à cause de vous, mes enfants ne mangeront pas à leur faim »
- Le désarroi et les pleurs : « je ne m'en sortirai pas »
- La responsabilisation instrumentale : « c'est la Caf qui s'est trompée, alors assumez vos erreurs... »
- Le rejet : « ce n'est pas mon problème, je ne veux pas le savoir »

- Ou encore, les menaces, la mauvaise foi, les attaques, les refus, les jugements péremptoires
- Il arrive aussi que les allocataires usent d'inertie pour empêcher l'avancement du processus de négociation : ces défenses plus « passives » comme les silences volontaires ou les promesses non tenues mettent les professionnels à l'épreuve autant que les défenses actives précédemment citées.

L'animation propose une approche pratique, spécifique avec des réponses applicables dans la pratique des professionnels. Elle conjugue la dimension relationnelle et la dimension méthodologique de l'entretien téléphonique. Apports notionnels et méthodologiques, exercices pratiques sur-mesure, test de positionnement et jeux de rôles.

Pédagogie participative, échanges en groupe et travail sur les difficultés rencontrées par les stagiaires

Des simulations d'entretiens téléphoniques seront proposées aux stagiaires au cours des deux journées de formation

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**
