Intra CL

Public

Agents CAF

Pré-requis

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

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

En distanciel

Formateur

Formateur expert

Effectif

4 agents de la Caf de Foix

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Le recouvrement par téléphone : bien communiquer pour mieux recouvrer - FOAD

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Objectif professionnel

Savoir mener un entretien de négociation

Contenu

1ère journée plutôt méthodologique : négociation et plan d'entretien

2ème journée sur les questions de comportements défensifs des allocataires et des manières d'y réagir dans la perspective de négocier et de recouvrer.

Jour 1
Les spécificités du public mis en recouvrement et les difficultés dans la pratique de la négociation par téléphone
L'entretien de négociation pour le recouvrement en appels sortants/ entrants : méthodologie pour négocier
La préparation de l'échange.
Les étapes de l'entretien : de l'ouverture à la conclusion-accord : mettre en œuvre une stratégie de négociation « proactive »
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 sur les paramètres qui favorisent une relation de confiance
Les attitudes de communication pour une négociation pertinente : Posture professionnelle et compétences du négociateur : TEST DE POSITIONNEMENT : « votre approche de la négociation »
La règle des « 3 C » en 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*
Les attitudes à mettre en œuvre 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
Gérer le désarroi de l'allocataire
Garder une juste distance
Exercices de simulations d'entretiens de négociation : analyse et décryptage en groupe.

Méthodes mobilisées

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.

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