

C0138

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

RECOURVRE LA DETTE GRÂCE À OSER



ENJEUX

La méthode OSER offre une approche novatrice pour traiter les impayés des locataires en se concentrant sur les solutions plutôt que sur les problèmes. 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.

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.

OBJECTIFS

- › appliquer les techniques de l'entretien orienté solutions pour le recouvrement
- › rendre le locataire acteur de la résorption de sa dette
- › construire un protocole de recouvrement orienté solutions à travers 8 clés d'applications
- › produire des synergies autour de la question du recouvrement

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

La plateforme d'autoformation analyse les réponses des apprenants pour ajuster leur itinéraire. Selon le niveau de maîtrise du participant, et selon la technique de l'adaptive learning, les contenus sont donc ajustés et individualisés. En s'appuyant sur les statistiques issues de la plateforme, le formateur ajuste la classe virtuelle pour que ce moment soit ainsi au plus proche de chaque contexte apprenant.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

ANIMATION

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

La méthode OSER offre une approche novatrice pour traiter les impayés des locataires en se concentrant sur les solutions plutôt que sur les problèmes. 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.

Autoformation avec progression individualisée

Classe virtuelle 1 h 30 par saison avec le formateur

SAISON 1

Les essentiels de la méthode

- › Comment se mettre en situation de réussite dans le cadre d'un entretien de recouvrement ?
- › Identifier les leviers permettant aux locataires de trouver leurs solutions de règlement de leur dette
- › Pourquoi et comment instaurer une relation de qualité avec votre locataire ?
- › Quelles attitudes pour rendre votre entretien de recouvrement efficace ?

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

DATES CLASSE VIRTUELLE

1^{ère} session

28 mars 2025 de 8h30 à 10h00

14 mai 2025 de 8h30 à 10h00

20 juin 2025 de 8h30 à 10h00

2^{ème} session

26 septembre 2025 de 8h30 à 10h00

7 novembre 2025 de 8h30 à 10h00

12 décembre 2025 de 8h30 à 10h00

RETROUVEZ LE PROGRAMME DÉTAILLÉ PAGE 30.

PRIX NET : 1500 EUROS - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Patricia SIVAKUMAR - 06 64 41 09 26. patricia.sivakumar@afpols.fr

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. referenthandicap@afpols.fr