

FORMATION AU RECOUVREMENT AVEC AUGMENTED CASH

CURSUS CERTIFIANT



Durée : 2 jours en présentiel

Objectif : être capable de gérer la relance via votre plateforme Augmented Cash en suivant un processus précis.

Cette formation, destinée aux utilisateurs finaux de la solution Augmented Cash, permet de maîtriser les différentes missions incombant à un agent de recouvrement.



Public concerné :

Cette formation est destinée à tous les collaborateurs qui seront amenés à réaliser des actions de relance via la plateforme Augmented Cash.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : possibilité d'aménager le contenu de la formation, merci de nous contacter au préalable.



Prérequis :

- Utiliser l'environnement Windows
- Maîtriser la bureautique de base
- Connaître les fonctions élémentaires d'internet



Pédagogie par projet :

L'une des forces de ce cursus est son approche par projet. Tout au long de la formation les participants travailleront sur des cas concrets : leur contexte professionnel et leurs portefeuilles clients.

A l'issue de ce cursus, les agents de recouvrement auront donc une plateforme utilisable et adaptée à leur quotidien.



Tarif : 2 500€ pour 6 participants maximum.

Modalités et délai d'accès : validation de l'inscription par bon de commande, et convention de formation sur demande, dans un délai de 7 jours ouvrés. La prestation démarrera dans les 3 mois suivants la signature du bon de commande.

PROGRAMME DE FORMATION AGENT DE RECOUVREMENT

1 Présentation de la solution Augmented Cash

- Découvrir Augmented Cash
- Se connecter et faire ses premiers pas
- Assimiler la logique de relance dans Augmented Cash

2 Gestion de la relance

- Utiliser l'agenda de recouvrement pour organiser et exécuter les actions de relance
- Accéder à la situation d'un compte pour préparer la relance
- Mettre à jour les contacts clients
- Modifier une action
- Qualifier une pièce pour y apporter des compléments d'informations
- Inscrire une promesse de règlement
- Enregistrer un litige
- Passer un client en contentieux
- Solliciter les collaborateurs internes via les SideNotes
- Traiter une SideNote : création, modification, transfert et réponse

3 Suivre les actions et faire des recherches

- Rechercher une information (client, situation de compte, facture....)
- Lire et comprendre les indicateurs (DSO, encours, solde....)
- Suivre vos actions

4 Lire les reportings

- Utiliser les alertes pour optimiser la relance et le suivi client
- Gérer les balances âgées
- Lire le DSO de reporting

INGENIERIE DE FORMATION



Connaissances préalables nécessaires pour suivre la formation :

Pour mener à bien cette formation, la formation administrateur doit avoir eu lieu et la plateforme doit être paramétrée selon les besoins annoncés.

Pour assister à cette formation il est nécessaire de comprendre les compétences liées au métier d'agent de recouvrement.



Prérequis techniques :

Les éléments suivants sont nécessaires :

- une salle de formation
- idéalement un ordinateur par participant (ou un ordinateur par groupe de 2) avec une connexion internet
- un code de connexion wifi invité
- une plateforme de test Augmented Cash
- un paperboard ou un tableau
- un vidéoprojecteur disposant d'une sortie HDMI
- des multiprises pour les personnes présentes.



Moyens et techniques pédagogiques, modalités et outils :

Cette formation aura lieu en présentiel, elle sera collective dans une salle de formation.

Différents supports pédagogiques seront proposés aux participants (présentation PowerPoint, cahier d'exercices papier, plateforme internet...) pour animer la formation. A la fin de la formation, un mémo est mis à disposition de chacun répertoriant les principales fonctionnalités à maîtriser.

Les méthodes pédagogiques qui seront utilisées seront affirmatives, participatives et actives. Le formateur montrera ce qu'il faut faire, posera des questions aux participants, laissera les participants chercher et prendre connaissance de la plateforme. Le formateur sera amené à adapter ses méthodes pédagogiques ainsi que ses outils en fonction des participants et de la situation.



Dispositif de suivi et d'évaluation :

Une **feuille de présence** sera signée par les participants.

Afin de déterminer si le participant a acquis les connaissances visées, le formateur réalisera des **évaluations informelles** (questions et exercices) tout au long de la formation. Un **quizz** sera également assuré à la fin de la formation.

Les participants seront amenés à évaluer la formation via un questionnaire en ligne.

Finalement, après plusieurs semaines d'utilisation de Augmented Cash, **une certification de niveau Basic** pourra être passée par le participant. Il s'agit d'une évaluation gratuite, réalisable en ligne et délivrée par Sidetrade.