

# FORMATION AU RECOUVREMENT AVEC AUGMENTED CASH

## CURSUS CERTIFIANT



La certification qualité a été délivrée  
au titre de la catégorie d'action  
suivante : actions de formation

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 :** 3 300€ 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.