

# Le savoir-être et le savoir-faire du recouvrement des pensions alimentaires impayées

RELATIONS HUMAINES - DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques (collectifs, participatifs et interactifs)

Tests ; mises en situation (sketches) ; accompagnement individuel en posture professionnelle (double-écoute)

Envoi des supports dématérialisés et remise du guide d'appui à la réponse

## DISPOSITIFS D'ÉVALUATION

Évaluations formatives durant l'action par divers quiz, travaux pratiques, exercices et études de cas

Évaluation des acquis en fin de formation sous forme de questionnaire (QCM, QCO, QCU)

Évaluation à chaud de l'action de formation réalisée en fin de parcours afin de mesurer le niveau de satisfaction

## VALIDATION

Certificat de réalisation de formation

## PUBLIC

Gestionnaires en charge du recouvrement des pensions alimentaires des Caisses d'Allocations Familiales ou des Mutualités Sociales Agricoles

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

## DURÉE

3 jours, soit 24 heures

## MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS

Inscription définitive par la signature de la convention transmise par mail sous 7 jours après accord de principe

Formation en présentiel ou en distanciel

Formation possible à compter de novembre 2022

Formation intra ou inter possible

## OBJECTIF DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de mieux appréhender leurs relations avec les allocataires et débiteurs de pensions alimentaires ainsi que de mener à bien une négociation assertive

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les savoir-être indispensables à la relation de service
- Savoir gérer les situations difficiles (agressivité - détresse)
- Développer une posture de négociateur

## PROGRAMME

- Un entretien de qualité : les bases d'une communication téléphonique professionnelle (écoute, expression, posture)
- L'empathie et la considération envers l'autre
- Gestion des situations difficiles lors des contacts débiteurs ou allocataires : la compréhension de l'agressivité et la posture à adopter
- Apprentissage des techniques de négociation
- Renforcement de la posture de négociation et de recouvrement par le développement de l'assertivité
- Accompagnement individuel des participants : évaluation d'appels téléphoniques en réel (double-écoute)

Référence <b>04-003-03</b>	Tarif <b>Grille tarifaire ou sur devis</b>	Nombre de participants <b>5 à 10 personnes</b>	Lieu <b>Sur site ou à définir</b>	Planning <b>Sur demande</b>	Formateur <b>Anne-Cécile SAUVION</b>
-------------------------------	---	---	--	------------------------------------	---



Activité enregistrée sous le n° 32620301162 auprès du préfet de région Hauts-De-France  
Certificat Qualiopi n° FRCM21084, délivré pour la catégorie «Actions de formation»

Société Coopérative d'Intérêt Collectif par Actions Simplifiées - Siret : 824 395 396 00016 - Capital social : 38 400€ - TVA intracom. : FR92 824 395 396