



# Gestion du contentieux

## Formation présentielle

Durée : 7 heures

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Créer et gérer des procédures contentieuses.
- ▶ Appliquer une méthode de suivi des dossiers clients impayés.
- ▶ Identifier les différents processus.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

### MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

#### Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

#### Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

### MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

### PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

### PUBLIC

Nouveaux collaborateurs dont les missions impliquent le traitement des contentieux

### PRÉ-REQUIS

Connaissance de l'environnement Windows

### INTERVENANT

Formateur expert Immoware

### LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris  
Sessions intra : selon demande

### TARIF

Nous consulter

### CONTACT

ihc@batigere.fr  
03 87 39 57 03

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 1

### 1. Prise en charge du dossier

### 2. Procédures du domaine contentieux

- ▶ Procédure DATE – AGENDAGE
- ▶ Procédure CTX
- ▶ Procédure REF
- ▶ Procédure PPP
- ▶ Procédure FSL
- ▶ Procédure FARG
- ▶ Procédure OSDN
- ▶ Procédure CCAP
- ▶ Procédure DECE

### 3. Processus contentieux

- ▶ Processus CTX hebdomadaire
- ▶ Processus contrôle plan central
- ▶ Processus Détection SDAPL
- ▶ Règles de suivi des processus automatiques
- ▶ Tableau de synthèse des processus CTX