



Recouvrement

Optimiser la gestion du risque client et du contentieux

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ACC-CTX | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier › Comptabilité - Fiscalité - Gestion › Recouvrement

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 23/05/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Utiliser les différents outils de prévention et de suivi du risque client
- Appliquer l'encaissement des créances commerciales de manière plus accélérée
- Etablir une politique de crédit client évitant le recours aux procédures de recouvrement pré-contentieuses ou contentieuses.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Responsables ou collaborateurs d'un service commercial / client / recouvrement ou contentieux / financier / comptable ou administratif.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Mesurer tous les enjeux du risque client

- Le crédit inter-entreprises
- L'appréciation du portefeuille client et du risque de crédit de l'entreprise
- Définir une politique de crédit au sein de l'entreprise
- La fonction crédit manager au sein de l'entreprise
- La mise en place des procédures et de l'organisation du crédit client

Rechercher l'information et évaluer le risque

- La recherche d'informations : les sources internes et externes
- Les différents types d'information externe
- Les sources légales, les agences de renseignements et les autres sources
- La gestion de l'information
- L'évaluation du risque
 - Analyse financière
 - Crédit-scoring (Conan et Holder, Banque de France, score AFDCC 2)
 - Méthode des points de risque
 - Ranking

Définir et suivre une ligne de crédit

- Le processus de décision
- Les différentes méthodes envisageables (analyse comptable, méthode sectorielle...)
- Le scoring et le calcul d'un score
- Les événements impliquant la révision de la ligne de crédit
- Le recours à l'affacturage et à l'assurance crédit

- Le recouvrement
 - Relance interne
 - Recours à des organismes extérieurs

Gérer et suivre le risque client

- Les états de suivi du risque
 - Dépassements
 - Balance âgée
 - Suivi des encaissements
 - Gestion active de l'encours client
- Les tableaux de bord et le suivi de l'activité du service crédit
- Le coût et la rentabilité de la gestion du crédit

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Analyse de scénarii, étude de cas pratiques*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'actions personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Après la formation : consolider et approfondir

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.