

Recouvrement

Relation client et contentieux

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ACC-CTX | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management & soft skills > Relation client > Recouvrement



À l'issue de ce stage 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.

Niveau requis

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 émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les 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.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

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'informations externes
- 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

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
- Bilan oral et évaluation à chaud

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 ou une certification (M2i ou éditeur)