



Formations Management > Relation client > Recouvrement

Relation client et contentieux

Référence ACC-CTX

Durée 2 jours (14 heures)

Certification Aucune

Appréciation des résultats Évaluation qualitative de fin de stage

Modalité et moyens pédagogique Démonstrations – Cas pratiques – Synthèse et évaluation des acquis

À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Maîtriser les différents outils de prévention et de suivi du risque client
- Accélérer l'encaissement des créances commerciales
- Elaborer 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 émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

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'information : 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 évènements 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