

Perfectionnement à la gestion du risque et du crédit client

Maîtriser le risque-client et organiser le recouvrement amiable

// Le credit-manager se crédibilise en sachant proposer des solutions conciliant prévention du risque et dynamisme commercial. //

Pour qui ?

- ▢ Credit-managers, Responsables financiers ou comptables.
- ▢ Comptables clients, Responsables de l'ADV.

Objectifs

- ▢ Renforcer la procédure de prévention du risque et du recouvrement.
- ▢ Sécuriser le cadre juridique et financier.
- ▢ Construire une relation positive avec la force de vente.
- ▢ Développer son aptitude à négocier avec les clients.

Programme

1_ La politique et la charte crédit client

- L'analyse marginale pour arbitrer entre risque et dynamisme commercial.
- Critères de segmentation : risque, encours, dépendance...
- Définir des règles adaptées à chaque segment.
- Exercice : segmenter sa clientèle, renforcer sa procédure.

2_ Sécuriser le cadre juridique et financier

- Comment négocier les délais de paiement.
- Quel taux d'escompte proposer ? Exploiter les pénalités de retard de paiement en cas de non paiement.
- Clauses contractuelles protectrices.

- Exercice :
 - négocier les délais de paiement, repérer les clauses contractuelles utiles.

3_ Mettre le risque client sous contrôle

- Évaluer le besoin d'encours et l'encours à risque.
- Arbitrer entre l'assurance crédit classique et catastrophe.
- Bâtir une cotation simple du risque client "multi critères"
- Choisir une méthode pour fixer la limite de crédit.
- Gestion prévisionnelle de l'encours, anticiper les blocages.
- Proposer des solutions alternatives (trousse à outils du credit manager) : endos, caution, garantie à première demande, crédit documentaire...
- Exercice : proposer une garantie de façon commerciale.

4_ Renforcer la relation avec la force de vente

- Les bonnes pratiques de collaboration à chaque étape de la vie d'une commande. Créer la confiance mutuelle par un code de bonne conduite.
- Exercices :
 - renforcer sa procédure crédit, définir des engagements réciproques avec la force de vente ;
 - mener une réunion avec les commerciaux.

5_ Organiser le recouvrement amiable

- Diagnostiquer les causes de retard de paiement.
- Définir une procédure adaptée à chaque segment de clientèle.
- Créer un "workflow" pour le suivi des litiges.
- Les apports du logiciel d'assistance à la relance.

- Exercice :
 - diagnostiquer le délai moyen de paiement (DMP) : dérive de négociation, incidence des litiges, vrais retards.

6_ Réussir ses négociations

- Comment mener un entretien en clientèle ?
- Évaluer le rapport de force, se fixer des objectifs, argumenter ses demandes.
- Les 5 principes d'une négociation réussie, rechercher une solution "gagnant - gagnant".
- Savoir répondre non et préserver la relation commerciale.
- Jeu de rôle : négociation des délais de paiement et de la limite de crédit.

Z Les + de cette formation Z

- ▢ Les participants travaillent sur un modèle de procédure de gestion du risque et du crédit client directement adaptable à leur entreprise ; ce document est remis sur support informatique.
- ▢ **Nombreux exercices et mises en situation** : segmentation de la clientèle, négocier les délais de paiement, détermination des critères de risque terrain pertinents sur son activité, notation du risque-client multicritère, proposer une garantie de façon commerciale, mener une négociation en clientèle, diagnostiquer le délai moyen de paiement (DMP), **négociation sur les délais de paiement et la limite de crédit.**

2 JOURS

Réf. 1648

46 € HT Paris
40 € HT Régions

1100 € HT

Paris
28 jan > 29 jan
18 mars > 19 mars
22 avr > 23 avr
27 mai > 28 mai
12 juil > 13 juil
7 sep > 8 sep

7 oct > 8 oct
8 nov > 9 nov
9 déc > 10 déc

OFFRE DUO

Bénéficiez d'une offre tarifaire en vous inscrivant aussi à la formation >

L'essentiel de la gestion du risque et du crédit client
1960 €
p. 535