



T03

GERER EFFICACEMENT CES COMPTES CLIENTS

**Le gestionnaire de compte clients est le plus financier des commerciaux
mais aussi le plus commercial des financiers**

La trésorerie est un élément vital de l'entreprise et toutes les entrées de trésorerie passent, à travers la facturation, par le compte clients.

Gérer au mieux ce compte clients est une priorité pour l'entreprise. Les compétences nécessaires à un bon gestionnaire en la matière sont multiples

- techniques : financière, comptable, juridique, organisation ...
- personnelles: rigueur, diplomatie, souplesse, esprit d'analyse et de synthèse, capacité de persuasion...

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Acquérir les techniques de la gestion de l'encours clients
- Evaluer et maîtriser le risque clients
- Mettre en place ou améliorer les procédures, la méthodologie et les moyens de paiement permettant d'apprécier les risques liés au crédit clients.
- Acquérir les connaissances pour mettre en place une politique de crédit et recouvrement
- Élaborer les outils d'évaluation des performances – Tableau de bord

PUBLIC CONCERNE

- Gestionnaires de comptes clients, chargés de recouvrement, toute personne ayant la responsabilité de la gestion des comptes souhaitant élargir sa connaissance sur l'ensemble de la fonction de crédit manager
- Assistant du crédit manager

SUPPORT

- Presentation PowerPoint

DUREE

- 2 jours

METHODE PEDAGOGIQUE

- Succession d'exposés et de cas pratiques à partir d'appels réalisés en direct.
- Pédagogie participative laissant chaque participant l'opportunité d'exprimer ses points de faiblesse, ses questions mais aussi enrichir le groupe de ses succès.

TRIADE – 33, rue Galilée 75116 Paris – Tel. 01 30 80 40 63 – Fax. 01 30 80 16 31 – www.triadeconsulting.com
contact: e.defrancisci@triadeconsulting.com – Siren:432 749 307 – RCS Saint-Etienne – NAF: 741 G

PROGRAMME FORMATION

• Les objectifs d'un service crédit-recouvrement

- Position et profil du crédit-manager
- La politique de crédit de l'entreprise
- Organisation d'un service crédit-recouvrement
- La charte de crédit et les procédures
- Un impayé: pourquoi
- Prévenir le risque
- Bien connaître ses clients, dialogue efficace,

L'information externe,

L'information interne

- Les limites de crédit

Les calculer

les suivre

- Les documents commerciaux et les CGV
- Les modes de paiement: avantages et particularité de chaque mode de paiement
- Couvrir et sécuriser le risque-clients
- Relancer les factures impayées
- La communication avec la force de vente
- Les indicateurs de performance, le tableau de bord
- Externalisation
- Audit du poste clients
- Les outils de gestion
- Synthèse