



**T07**

## **METTRE EN PLACE UN TABLEAU DE BORD**

**Gérer son compte client améliore la trésorerie de l'entreprise mais participe aussi au process qualité et satisfaction clients.**

Quel est le pourcentage de mes clients qui payent leurs factures à échéance, quel est le montant des retards de 31 à 60 jours, à plus de 180 jours, quels sont les motifs ( en pourcentage et en montant ) de non-paiement de mes factures, quels sont les moyens de paiement utilisés par mes clients ????

La mesure de la performance de la gestion du poste client passe par une connaissance des différents indicateurs possible et imaginable puis par une sélection des indicateurs utiles et nécessaires par chaque entreprise.

### **OBJECTIFS OPERATIONNELS**

- Elaborer et mettre en place un outil d'analyse et de contrôle de l'activité comptabilité client / recouvrement, de suivre les résultats de la politique de crédit de l'entreprise

### **PUBLIC CONCERNE**

- Les collaborateurs du service « comptabilité client »
- Toute personne ayant en charge les relances des clients en retard
- L'assistant du Crédit manager
- Le Crédit Manager, responsable du service Comptabilité Clients
- Toute personne ayant la responsabilité de la gestion des comptes clients

### **SUPPORT**

- Presentation PowerPoint
- Chaque participant recevra un modèle de tableau de bord servant de base à la mise en place du tableau de bord dans son entreprise

### **DUREE**

- 1 jours

### **METHODE PEDAGOGIQUE**

- Succession d'exposés et de cas pratiques

## **PROGRAMME FORMATION**

- La mission du tableau de bord
- Les différents indicateurs
- La collecte des informations
- La présentation du tableau
- Les étapes de la mise en place
- Les facteurs clés de succès ou d'échec
- La diffusion
- L'évolution du tableau de bord
- Suivi, actions et animation du tableau de bord
- Faire évoluer les indicateurs dans le temps