



Témoignage de Sylvie SOURJI, responsable de la gestion des comptes clients au cabinet CECOS à SCHILTIGHEIM.

« Une formation spécifique est indispensable pour apprendre à mieux gérer son encours clients ! »

OPTIM'Gestion :

Sylvie SOURJI bonjour, vous êtes responsable de la gestion des comptes clients chez CECOS, cabinet de 20 personnes en Alsace.

Sylvie SOURJI :

Le suivi des comptes clients n'est pas mon unique tâche dans le cabinet, j'ai d'autres responsabilités, mais je me présente sous ce titre auprès des clients lorsque je fais des relances par téléphone,

OPTIM'Gestion :

Quelles sont les raisons qui vous ont conduit à vous inscrire à une formation du cabinet TRIADE spécialisé dans la gestion des comptes clients ?

Les raisons sont très simples et multiples :

- La volonté de **réduire l'encours clients** et d'optimiser de la trésorerie (réduction des frais financiers)
- Un **manque de méthodologie** donc forcément d'efficacité
- L'affectation de **cette tâche qui n'existait pas** ou peu, et qui m'a été attribuée

C'est pour l'ensemble de ces raisons que les responsables du cabinet et moi-même avons ressenti le besoin d'une formation.

OPTIM'Gestion :

La gestion des comptes clients, au sein d'un cabinet comptable, n'est pas un sujet facile à aborder, que pensez-vous de la méthodologie utilisée par Triade ?

Les compétences et connaissances sont transmises par Michel GUINOT, associé du cabinet TRIADE à travers **des exemples réels, concrets, d'expériences, de terrain.**

Ce qui fait toute la richesse et l'enrichissement de cette formation.

Les points abordés et approfondis nous sensibilisent sur l'importance d'une bonne gestion des comptes clients.

Les thèmes déroulés avec méthodologie, rappellent **les conséquences d'une mauvaise gestion des comptes, et les règles fondamentales de bonne conduite à tenir pour optimiser la qualité du poste clients et la rentabilité de l'entreprise.** Notamment par la minimisation des coûts entraînant une amélioration de la trésorerie, ainsi qu'une amélioration de l'image de la société.

Cette formation a pour vertu de **valoriser ou de revaloriser cette tâche parfois ingrate** au sein de l'entreprise.

Même si, comme le dit Michel Guinot, "*cette formation est adaptée aux cabinets comptables*", elle révèle, dans les propos déployés, que toutes les entreprises quel que soit leur statut sont confrontées aujourd'hui au problème du recouvrement.

« Les honoraires encaissés, c'est l'affaire de tous ! »

OPTIM'Gestion :

Au sein du cabinet, la gestion des comptes clients et la relance sont-ils des sujets "tabous" ou sont-ils facilement abordés par les experts comptables et responsables des dossiers

On ne peut pas dire que ce soit un sujet tabou, le sujet était abordé, mais sans méthodologie et sans moyen. La formation a permis de cadrer le sujet, de lui donner un véritable statut, organisé et rigoureux

OPTIM'Gestion :

Vous avez participé aux deux sessions (expert comptable et assistante de cabinet), quels ont été les apports de chacune d'entre elles ?

La première session, orientée expert comptable et déroulée sur une journée, est une approche globale de la gestion des comptes clients.

Elle met l'accent sur l'importance du gestionnaire au sein du cabinet et précise l'utilité d'avoir des compétences suffisantes à la bonne gestion.

La deuxième session, destinée aux assistantes de cabinet et déroulée sur deux jours, est un approfondissement des points abordés au cours de la première session.

Elle permet d'acquérir des **compétences**, des **savoir-faire** et des **savoir-être** par l'acquisition de méthodes de travail pour un bon suivi des comptes, incluant d'une part des supports tels que le tableau de bord, la balance âgée, etc... et d'autre part, une manière d'être et d'agir par l'apprentissage de techniques de relances téléphoniques souples et fermes à la fois.

OPTIM'Gestion :

Quels sont d'après vous, les délais nécessaires pour la mise en application des conseils ?

Il est difficile de répondre précisément à cette question.

Cependant, au sortir de la première session, je me suis sentie plus concernée par la gestion des comptes clients, et le besoin de mettre en place une méthodologie de fonctionnement.

Il est évident que le temps consacré à la mise en place d'une gestion rigoureuse est nécessaire.

Néanmoins, **les conseils et recommandations apportés par Michel Guinot sont intégrables et applicables de suite**. Un bon suivi des comptes clients se fait quotidiennement et donne immédiatement une satisfaction pour la personne gestionnaire des comptes, pour la direction du cabinet et pour le client.

En résumé : de nombreux conseils sont applicables immédiatement et il faut réfléchir sur les outils et l'organisation au sein du cabinet qui ne se mettent pas en place du jour au lendemain.

OPTIM'Gestion :

Quels objectifs vous êtes vous fixés en terme de réduction de l'encours du cabinet ?

- L'objectif premier étant bien évidemment de **réduire l'en-cours client de 20 à 30 %**.
- Le second objectif est la mise en place d'éléments complémentaires à notre procédure de facturation, et notamment **le prélèvement automatique**.
- Le troisième objectif à moyen terme serait de **proposer à notre clientèle la gestion de leurs propres comptes clients**. Donc être performant et à l'aise sur notre propre gestion des comptes clients pour ensuite faire la même chose pour nos clients.

Souvent, nos clients nous payent en retard car ayant eux mêmes des difficultés à se faire payer.

C'est un projet passionnant ...

OPTIM'Gestion :

Merci Sylvie SOURIJ, nous vous souhaitons bon courage pour la mise en œuvre de vos nouvelles procédures !...

Pour en savoir plus sur les séminaires TRIADE

Michel GUINOT ou Edouard DE FRANCISCI

Associés Cabinet Triade

L'expertise et l'optimisation de votre poste clients

Conseil - Formation – Ressources

Tél : 01 30 80 40 63

E-mail : m.guinot@triadeconsulting.com

www.triadeconsulting.com