

## Objectif

▪ Concevoir une politique de crédit management.

## Public

▪ Toute personne ayant en charge la gestion du poste clients.

## Programme d'Intervention

### 1. Introduction

Le contexte français et international  
Les tendances lourdes de l'environnement  
Loi LME,  
Normes IAS IFRS,  
Bâle 2,  
Fonds de pension  
Les nouveaux enjeux financiers - Le CASH FLOW

### 2. Valoriser l'impact d'une démarche de réduction des délais de paiement

Les résultats de l'entreprise  
Le cash de l'entreprise  
L'organisation de l'entreprise

### 3. Les leviers de performance

Analyse par les DSO  
L'environnement de l'entreprise (menaces et opportunités)  
Les forces et faiblesses de l'entreprise  
Matrice d'analyse d'audit de la performance  
Les organisations

### 4. La conduite du changement

La gestion de projet  
L'équipe projet  
Risques et facteurs d'échec  
Les leviers  
Les outils  
Le pilotage

### 5. La balance âgée

Construction et rôle de la balance âgée

### 6. Les processus

Processus commercial  
Mise en place d'un scoring  
Comment Impliquer les commerciaux dans la gestion des délais de paiement  
Processus relance  
Construire et mettre en place des méthodes de relance efficaces  
La segmentation  
Les scénarios de relance  
Structurer la communication et l'analyse statistique à l'aide des niveaux de recouvrement  
Construire des balances âgées adaptées aux scénarios de relance  
Processus gestion des litiges  
Définir le rôle du gestionnaire dans la détection et le suivi des litiges  
Construire un mode de communication interne (fréquence, supports, délai de résolution, destinataire, etc.)

### 7. Manager une équipe de gestionnaires de relance

Fixer des objectifs qualitatifs et quantitatifs  
Mesurer et analyser la performance  
Former les gestionnaires de comptes

### 8. Construire un tableau de bord

Les DSO  
Les prévisions de trésorerie  
Le suivi des litiges

## Informations complémentaires

- Durée : 3 jours
- Animateur : Consultant expert en Crédit Management

## Notre Méthode

- Apports théoriques et techniques
- Mises en situation
- Méthodes participatives:  
Simulations, exercices et cas concrets