

## Objectif

- Acquérir toutes les clefs nécessaires au management du poste Crédit-clients de l'entreprise

## Public

- Toute personne ayant en charge la gestion du poste clients

## Programme d'Intervention

### 1. Introduction aux axes de management de votre service recouvrement

Le contexte français et international  
Les nouveaux enjeux financiers  
Le rôle du gestionnaire : rentrer du cash, gestion des litiges, qualification  
Risques et facteurs d'échec  
Le pilotage

### 2. Valoriser l'impact d'une démarche de réduction des délais de paiement par le calcul d'un jour de DSO

L'environnement de l'entreprise (Menaces et Opportunités)  
Les résultats de l'entreprise  
Le cash de l'entreprise

### 3. La gestion du risque au sein de votre poste client

Comment se renseigner sur ses clients?  
Les clauses du contrat  
Comment imposer son mode de paiement?  
Impliquer les commerciaux dans la gestion du risque client

### 4. Les processus au travers de la construction de vos scénarii

Processus commercial  
Mettre en place un scoring interne grâce à des données : internes (marge, délai de paiement), externes  
Former à la négociation des délais et modes de paiement  
Construire des indicateurs de suivi

### Processus relance

Construire et mettre en place des méthodes de relance efficaces  
Structurer la communication et l'analyse statistique à l'aide des niveaux de recouvrement  
Construire des balances âgées adaptées

### 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.)

### 5. La réussite des différentes étapes dans le déroulement de vos entretiens téléphoniques

Prendre connaissance de l'historique des appels  
Définir l'objectif de l'appel  
Préparation d'un argumentaire selon les objectifs  
Travailler le contenu de son appel - scénario  
La conclusion (engagement du client)  
Après l'entretien : le suivi et la mesure du résultat

### 6. Les leviers de performances

Construire et utiliser votre balance âgée dans le cadre  
De la gestion des priorités,  
Du management des gestionnaires de relance,  
De la communication dans l'entreprise.  
Construire un tableau de bord  
Les DSO  
Les prévisions de trésorerie  
Le suivi des litiges

## Informations complémentaires

- Durée : 2 jours
- Animateur : Consultant expert en Crédit Management

## Notre Méthode

- Formation exclusivement basée sur les données de l'entreprise
- Apports théoriques et techniques
- Démonstrative
- Méthodes participatives