

Optimiser les potentialités de CASH dans les TPE/PME par une bonne gestion du POSTE CLIENTS



Objectif

Avec l'instauration de la LME et la crise financière de 2008, les PME souhaitent optimiser leur BFR. Notre enjeu d'accroître votre valeur par la maîtrise de vos délais de paiement clients, devient très actuel. Cette formation a pour objectif de vous faire bénéficier des meilleures pratiques et de développer le potentiel « CASH » de votre entreprise, par une maîtrise de la gestion du poste clients.

Les 8 points clés à sécuriser pour optimiser votre poste clients :

1. La prospection
2. L'administration des ventes
3. La prise de commande et l'ouverture de compte
4. La facturation
5. La gestion des litiges
6. L'encours client
7. Le recouvrement amiable et contentieux
8. Les tableaux de bord et le pilotage

Public

Cette offre de formation transversale est spécialement adaptée aux besoins des TPE/PME et s'adresse à de nombreux interlocuteurs : Chef d'entreprise, Directeur Financier, Comptable, Contrôleur de Gestion, Assistante de direction, Chargé de recouvrement.

Programme d'Intervention

1. Diagnostic et Analyse des huit leviers d'amélioration du poste clients

2. Rédaction d'un rapport de préconisation indiquant les sources d'amélioration, proposition d'outils et processus adaptés à votre organisation et profil de clientèle

3. Formation à la relance téléphonique et écrite des clients

Les courriers de relance : rédaction par niveau de relance et par typologie de clientèle

Mettre en place un scénario de relance

La relance téléphonique :

- ✓ Les informations clés à préparer
- ✓ Identification de l'interlocuteur
- ✓ Les techniques de négociation
- ✓ Savoir traiter les objections

Méthode du QCC : Quand? Combien? Comment?
La gestion de l'agenda de suivi

4. Circuit de communication interne pour le traitement des litiges

Processus interne de la gestion des litiges :

- ✓ Les types de litiges
- ✓ Les sources d'identifications

Les délais de traitement

Quelles informations pour qui?

5. Mettre en place les tableaux de bord de pilotage

Evolution des retards par tranche

Tableau de suivi des litiges

DSO : Délai de paiement

Retard de paiement

Notre Méthode

- Questions/Réponses
- Analyse des documents internes, organisation de la comptabilité client, de l'administration des ventes, et du service commercial
- Analyse des outils informatiques et des processus
- Point régulier avec le chef d'entreprise ou responsable du projet

Conditions et tarif

- Consultant : Expert en Credit Management spécialisé en intervention TPE/PME
- 5000€ HT, formation prise en charge par votre budget formation

Durée

- 5 jours