



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
- Méthodes démonstrative participative