



## Objectifs

Mesurer le risque client

Mettre en œuvre des moyens d'anticipation du risque client

## Public

Tout commercial concerné par le risque client

## Prérequis

Etre en relation avec la clientèle ou 3 jour(s) soit 21 heures gérer la clientèle

## Durée

## Pourquoi anticiper le risque client

- Les conséquences techniques
- Les conséquences juridiques
- Les conséquences sur l'organisation
- Les conséquences comptables et financières

## Evaluer le risque client

- La nature du risque
  - Le retard de règlement
  - Le contentieux
  - La défaillance
- La mesure du risque
  - Le délai de règlement
  - Le montant de l'en-cours
  - La nature des achats
  - L'évolution du CA et la fréquence des achats

## Savoir lire les comptes de ses clients ou prospects

- Comprendre et analyser le bilan
- Comprendre et analyser le compte de résultat
- Vérifier des indicateurs
- Mettre en place une veille

## Anticiper et gérer le risque client

- La détection précoce : la fixation de seuil d'alerte
- Les relances
- L'implication des commerciaux dans le processus d'encaissement
  - Connaître les différents modes de règlement et leur cadre juridique
  - Négocier le mode de règlement
  - Le règlement client : l'affaire du commercial
- L'existence d'un poste de crédit-manager
- La fixation et l'ajustement des en-cours
  - Répertoire les informations nécessaires
  - Calculer l'encours autorisé
  - Réagir face à un dépassement
- La délégation du recouvrement des créances : l'affacturage
- L'adaptation de l'offre et la fidélisation des clients

## Recouvrer une créance

- La relance
- La mise en demeure
- L'injonction de payer
- Le référé-provision
- La saisie conservatoire

## Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application et mise en situation
- Un mémento de stage par participant

## Moyens matériels

- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur

## Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

## Validation

- Attestation de stage

## Nombre de stagiaires

- 3 à 8 stagiaires maximum

## Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises où contactez-nous

Révélez vos talents

