

13 - 41

GÉRER LE RISQUE CLIENT ET RECOUVRIER LES IMPAYÉS

PUBLIC

Chef d'agence, chef de dépôt, manager d'équipe

PRÉREQUIS

Connaître les bases du crédit client

DURÉE

2 jours / 14 heures

NIVEAU spécialisation 2

Approfondissement
Acquisition d'une maîtrise

OBJECTIFS

SAVOIR-FAIRE managérial

- » Apprécier les risques liés au crédit client
- » Maîtriser les techniques de suivi et de gestion du risque client et de recouvrement des impayés
- » Développer des réflexes opérationnels
- » Recouvrer les créances en maintenant la relation commerciale

SAVOIR managérial

- Connaître les techniques de la relance amiable et du recouvrement judiciaire.
- Identifier les outils de sécurisation et de gestion du crédit client, leurs conditions d'emploi commerciales et juridiques

PROGRAMME

CONNAÎTRE LES ENJEUX DU RISQUE CLIENT

Les enjeux : les enjeux et contexte du crédit client
l'impact financier des délais de paiement et impayés



GÉRER LA RELANCE CLIENTS ET RECOUVRIER LES IMPAYÉS

La relance téléphonique la préparation des arguments aux motifs de non paiement
la classification des clients en fonction du risque encouru
le repérage des solutions de règlement amiable
L'identification des garanties de sécurisation du paiement
La négociation et les comportements à adopter
La gestion de l'entretien et les outils de suivi à utiliser

Les relances écrites le cycle des courriers, leur contenu, les modèles de lettres
la mise en demeure et les outils de suivi

Le recouvrement judiciaire les procédures en vigueur et leurs modalités :
l'injonction de payer, l'assignation de paiement, le référé provision, le recouvrement d'un chèque sans provision, les voies d'exécution, la procédure collective
le dépôt de bilan du client
les mesures conservatoires

Les outils de traitement et de suivi : la balance âgée et le DSO
l'analyse des retards de paiement
le suivi du recouvrement

L'huissier de justice : le rôle de l'Huissier de justice et son coût
le droit de recouvrement art. 8 charge débiteur
le droit d'encaissement art.10 charge créancier
ce qu'il faut savoir



Outils
Méthodes

Pédagogie active et participative : exposés, synthèses, quizz, exercices, cas pratiques, échanges Livret formation - Évaluation des acquis : quizz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »