

Bases de la gestion du risque clients

<https://estim-formation.com/formation-les-bases-gestion-du-risque-clients>

Objectifs de la formation

- Développer des réflexes de gestion du risque.
- Elaborer un diagnostic simple de risque.
- Maîtriser les outils de réduction des délais de paiement.
- Savoir dialoguer avec les clients et la force de vente.

Programme pédagogique

Contexte du crédit clients

- Faillites d'entreprises
- Coût des impayés et délais de paiement
- Cadre juridique
- Processus clés et service crédit

Prévention des impayés

- Sources d'information et leur interprétation
- Méthodes d'analyse : contexte de l'entreprise, cadre juridique et comptes annuels
- Couverture du risque

Garanties et modalités de paiement

- Principaux documents contractuels
- CGV
- Escompte
- Instruments de paiement

Gestion des impayés et relance

- Différents types d'impayés
- Traitement des litiges, des mauvais payeurs, des clients insolubles
- Relance

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Connaissance du milieu de l'entreprise et de son fonctionnement, notamment la relation clientèle et la facturation.

Public concerné :

Secrétaires commerciales,

Commerciaux,

Assistant(e)s de direction

Modalité d'évaluation pédagogique

Evaluation des compétences acquises par les stagiaires :

A l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.