

# Réussir le recouvrement des créances clients



Durée conseillée

**2 jours** soit 14 heures

Tarif selon devis



[www.abisformation.fr](http://www.abisformation.fr)

## FINANCE

Dans un contexte économique de plus en plus concurrentiel et aléatoire, la santé financière des entreprises fluctue constamment et de plus en plus rapidement.

Ce contexte amène de plus en plus d'entreprises à optimiser la gestion du risque client dont le recouvrement est une pierre angulaire.

### Format

**Sur-mesure**  
Groupe de 12 stagiaires maximum

## CONTENU

### ■ Introduction

- Les enjeux des services commerciaux et financiers
- Le recouvrement, pierre angulaire du Crédit Management
- Les bénéfices d'un solide recouvrement
- La performance de paiement en France et en Europe

### ■ L'organisation de la cellule de recouvrement

- Principes généraux
- Centralisation contre Décentralisation
- Quel profil pour les chargés de recouvrement ?
- Comment structurer l'activité, au jour le jour

### ■ Mettre en place une stratégie de recouvrement

- Segmenter le portefeuille client
  - Principe du Pareto
  - En fonction de l'analyse du risque effectuée
- Développer une stratégie adaptée à chaque segment
  - Relance téléphonique
  - Relance papier
- Introduire le concept de pro-activité
- Se servir des bons indicateurs
  - DSO contre Best Possible DSO (encours clients)
  - Objectifs d'encaissements
  - Suivi des encaissements
  - L'analyse de la balance Agée

### ■ La relance écrite

- Définir le cycle de relance
  - Court
  - Avec une fin
- Utiliser des modèles de lettre pertinents
  - Mentions obligatoires
  - Terminologie et Escalade

### Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- De connaître les enjeux et les bénéfices d'un solide recouvrement
- De construire une stratégie de recouvrement
- D'appliquer des techniques de recouvrement par téléphone
- De mettre en place des relances écrites

### Public

Toute personne désirant s'initier aux meilleures pratiques de la fonction recouvrement: Crédit Managers, Responsables recouvrement, employés des services comptables

### Pré-requis

Aucun

### Profil Intervenant

Formateur junior, senior ou expert

- Ayant minimum 10 ans d'expérience professionnelle
- Jusqu'à plus de 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

### Pédagogie

- Démarches : déductive, inductive, dialectique
- Méthodes : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- Formation-action

### Formations complémentaires

Credit Management  
Savoir gérer les conflits

### Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire

### Références bibliographiques

**Le recouvrement des créances au moindre coût - Tous les formulaires types**  
Marcel Onnainty  
Éditions d'Organisation - 09/2003

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION - 27 rue de la Bienfaisance 75008 PARIS - Tél : 01 44 70 01 69 / Fax : 01 44 70 01 79  
ABIS FORMATION : Sarl au capital de 10 710 € - Siret : 443 421 284 000 29 - ABIS INSTITUTION : Sarl au capital de 3 000 € - Siret : 499 850 089 000 16