

Déclaration d'activité n°11930773693

PROGRAMME DE LA FORMATION

MAITRISER LE CYCLE CLIENT : DE LA FACTURATION A L'ENCAISSEMENT

PUBLIC VISE

Chefs d'agences, responsables de Location et toute personne concernée par la conduite de négociations commerciales avec la clientèle

PRE REQUIS

Aucun

OBJECTIFS GÉNÉRAL DE LA FORMATION

Cette formation à la gestion du poste client permet aux participants d'acquérir une bonne compréhension des enjeux de trésorerie, de risque, d'organisation et de financement que représente le poste client d'une entreprise.

Objectifs particuliers de ce module : Les éléments clés du cycle client pour les participants

- Comprendre les enjeux financiers de la relation commerciale.
- Comprendre l'importance des opérations clé de la gestion du cycle client.
- Comprendre l'impact des interactions entre les différentes fonctions de l'entreprise sur la qualité du poste client.
- Connaître les conditions de paiement, les cadres légal et contractuel dans lequel elles peuvent être négociées.
- Comprendre les calculs et l'exploitation possible du DSO et de la balance âgée.
- Comprendre l'importance des opérations préventives de la gestion du cycle client, c'est à dire avant la naissance légale du risque.
- Comprendre les différents modes de gestion du risque client.
- Comprendre l'importance de la relance différenciée.
- Comprendre l'impact de la gestion des litiges et de la bonne gestion comptable des encaissements dans le recouvrement amiable et contentieux.
- Connaître les éléments clé du recouvrement amiable et du recouvrement contentieux.
- Être capable d'identifier de définir une politique de relance client, les leviers d'action efficaces et de les promouvoir auprès des décideurs et acteurs de l'entreprise et de ses partenaires.
- Cette formation est l'introduction indispensable à la mise en oeuvre des actions de gestion de crédits client.

DUREE : 2 jours (14 heures)

METHODE PEDAGOGIQUE

La pédagogie choisie est empreinte de partage d'expériences, d'échanges, et mobilise l'intelligence collective.

La participation de chacun des stagiaires est encouragée par le formateur afin d'éviter toute frustration devant un sujet complexe, mais aussi de faire bénéficier l'ensemble des apprenants des avantages de l'intelligence collective.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Exposé théorique et étude du document de référence édité par la fédération des DLR, mise en situation et jeux de négociation, débriefings partagés, échanges...

Matériel à apporter : aucun matériel spécifique n'est requis.

MODALITÉS D'EVALUATION ET DE SUIVI PEDAGOGIQUE

- A chaque phase de la formation, la compréhension des enjeux est vérifiée par le formateur à l'oral.
- Des quiz de début et fin de formation en mode QCM et cas pratiques viennent ponctuer la formation afin d'assurer la compréhension des participants.
- Un questionnaire d'auto-évaluation est distribué en fin de formation pour figer les apprentissages clés
- Remise du support de formation

TYPE DE FORMATION : La formation se déroule en présentiel / en intra / 100% à distance

Dans le cadre des formations à distance, les participants doivent disposer :

- d'un ordinateur (pas de smartphone ni de tablette)
- d'une souris avec molette ou d'un trackpad
- d'un accès à un système de téléconférence Zoom ou Teams (ou autre système choisi par la SEDL)
- d'un accès à l'outil de travail collaboratif Mural.co (ou autre système choisi par la SEDL)
- d'une bonne connexion internet
- d'un environnement de travail silencieux.

NOMBRE DE STAGIAIRES : entre 4 à 8 personnes maximum

PROGRAMME

JOUR 1

Introduction

- Recueil des attentes des participants, présentation des règles de travail

1. Définition du crédit client

- Mise en relief des composantes contractuelles et réglementaires du crédit BtoB
- Les conditions de paiement

2. La balance âgée

- Présentation et exploitation

3. Le DSO

- Modes de calcul et exploitation

4. Le cycle client : cartographie des enjeux, des acteurs et des outils

- Pourquoi optimiser son poste client

5. La gestion préventive du risque client

- Solutions opérationnelles
- Solutions contractuelles de la gestion du risque client
 - Cautions, Délégation de paiement, Autres garanties contractuelles
- Le transfert de risque
 - Cession de créances
 - Assurance-crédit
 - Rôle du courtier
- La prise de décision crédit
 - Calcul et mise en place des limites de crédit

6. La gestion des encaissements

- Impact des délais d'encaissement et leviers pour les raccourcir

JOUR 2

7. La gestion des litiges

- Définition d'un litige
- Matrice de gestion d'un litige
- L'escalade de gestion et l'escalade de management
- Gestion des avoirs

8. La relance différenciée

- La segmentation client en matière de relance
- La relance amiable
 - Relance préventive et relance curative
 - Les outils de la relance
 - Les scénarios de relance
 - Argumentaire et gestion des objections
- Le comité de crédit
 - Composition, rôle et responsabilités
- La relance contentieuse
 - La mise en demeure
 - Visite domiciliaire
 - Médiation des entreprises
 - Injonction de payer
 - Autres opérations contentieuses
- Le coût du crédit
 - Coût des prestations, provisions et pertes

Conclusion

SANCTIONS ET VALIDATION DE LA FORMATION

A chaque phase de la formation, la compréhension des enjeux est vérifiée par le formateur à l'oral.

Des quiz en mode QCM et cas pratiques viennent ponctuer la formation afin d'assurer la compréhension des participants.

Un questionnaire d'auto-évaluation est distribué en fin de formation pour figer les apprentissages clés.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour les sessions en « présentielle » inter-entreprises, la SEDL formation met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

Pour les sessions en « présentielle » organisée en « intra », l'entreprise met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

Dans le cas contraire, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions adapter la formation.

Contact Référent Handicap SEDL : Laure TEVI / l.tevi@dlr.fr

FONDEMENT DE LA FORMATION

Cette formation est créée pour la SEDL par Louis Chavanat.

Le contenu de cette formation est issu des meilleures pratiques observées, de l'expérience des formateurs et participants, ainsi que d'une analyse des besoins des entreprises adhérentes à DLR.

FORMATEUR

Cette formation sera assurée par Louis Chavanat formateur expert de la société LLBV Management, organisme spécialisé, certifié Qualiopi pour ses actions de formation.

LLBV sarl est un *Organisme de Formation* référencé sous le numéro 11 75 45493 75 délivré par la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle d'Ile de France le 24 juin 2010, contrôlé par la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités d'Ile de France, et certifié **QUALIOPI par APAVE Certification depuis le 17 juin 2021 au titre de ses **actions de formation**.**

DELAI D'INSCRIPTION : Au plus tard 15 jours avant la session

Le bon déroulement de ces formations est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.

Une formation sur-mesure pour votre profession à partir d'une analyse détaillée des pratiques

Renseignements & inscriptions Laure TEVI - 01 49 89 32 36 - l.tevi@dlr.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

**MAITRISER LE CYCLE CLIENT :
DE LA FACTURATION A L'ENCAISSEMENT**

Entreprise : _____

Entreprise (à facturer) : _____

Adresse : _____

Nom du responsable de l'inscription : _____

Tél : _____ email (stagiaire) : _____

DATES	LIEUX	NOM & PRENOM DES STAGIAIRES	FONCTION DANS L'ENTREPRISE
mercredi 10 mai & jeudi 11 mai 2023	Noisy Le Grand (93)	-	-
mercredi 20 sept. & jeudi 21 sept. 2023	Noisy Le Grand (93)	-	-

Inscription possible au plus tard 15 jours avant la date de la session

Le bon déroulement de cette formation est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.

Coût de la formation (déjeuner compris, hors frais d'hébergement) :

Adhérents DLR, ACIM, FNAR, UFL :

1^{er} stagiaire sur une session : (TVA 20%) **1 080,00 € TTC** (900,00 € HT)

2^{ème} stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **1 026,00 € TTC** (855,00 € HT)

Non adhérents :

1^{er} stagiaire sur une session : **1 320,00 € TTC** (1 100,00 € HT)

2^{ème} stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **1 254,00 € TTC** (1 045,00 € HT)

Ci-joint, un chèque de _____ € TTC à l'ordre de **SEDL** correspondant au prix total de chaque session pour l'ensemble des participants de l'entreprise et entraînant leur inscription à cette formation.

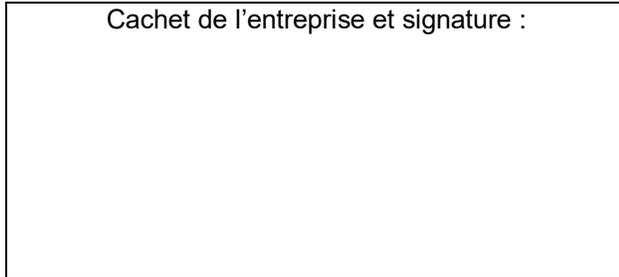
Accessibilité :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.
Merci de nous contacter si besoin – Laure TEVI – Tél. : 01 49 89 32 36 – l.tevi@dlr.fr

Empêchement d'un participant :

En cas d'empêchement pour un cas de force majeure, l'inscription sera reportée sur une autre session. Seules les annulations parvenues au minimum 8 jours avant la date du début de la session pourront être prises en compte. Passé ce délai, une indemnité forfaitaire de 50% du prix sera retenue (non imputable sur le budget formation)

Cachet de l'entreprise et signature :



Les données à caractère personnel renseignées sur ce formulaire sont collectées par SEDL au nom et pour le compte de DLR afin de valider l'inscription des participants à la formation concernée. Vous disposez de droits sur vos données personnelles décrits plus précisément au sein de la politique externe de confidentialité sur le site www.dlr.fr.

En vertu de la réglementation en vigueur susvisée, nous vous rappelons que vous êtes tenus d'informer les participants inscrits et exerçant des fonctions au sein de votre entreprise de la collecte et du traitement par DLR de données à caractère personnel les concernant.