

## Formation Comptabilité - Gestion

### Détection des dysfonctionnements dans la gestion du poste clients

CTB.16

#### PUBLIC CONCERNÉ

- Assistant crédit manager
- Comptable client
- Comptable crédit recouvrement
- Chargé(e) de relance au téléphone
- Négociateurs au téléphone
- Secrétaire TPE, PME, PMI
- Administration des ventes

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Apports théoriques et pratiques
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Cas pratiques

- Test

#### FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€  
Durée conseillée : 2 jours  
Participants : 8

#### FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 020€  
Durée : 2 jours  
Dates des sessions :  
24/11/2010 - 25/11/2010

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Transférer un savoir faire pour mieux « armer » les analystes lors des entretiens de cotation
- Apport d'une valeur ajoutée par une meilleure compréhension du cycle économique de ventes
- Professionnaliser l'entretien de cotation
- Aider et conseiller les chefs d'entreprises

dans l'amélioration de leur rentabilité et de leur structure financière

#### PRÉ-REQUIS

- Avoir une expérience dans la gestion du service client

#### PROGRAMME

- **Les enjeux financiers**  
Crédit inter entreprises  
Poids du compte client dans l'actif du bilan  
CA à réaliser pour compenser une perte sur créance douteuse  
Incidences du coût des retards de paiement sur l'érosion de la marge  
Taux de défaillance ou de sinistralité (par nature juridique, par effectif, par tranche de CA, par région, par secteur d'activité économique,...)  
Probabilité de paiement
- **Détection des dysfonctionnements par entretien : paramètres qualitatifs**  
Nature de l'activité économique (comparaison sectorielle)

**CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE**  
**38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94**  
**Internet : [www.cnfce.com](http://www.cnfce.com) E-mail : [info@cnfce.com](mailto:info@cnfce.com) - FAX : 01.64.72.03.69**

Typologie de la clientèle

Les différents indicateurs

Nombre de clients « actifs », répartition du CA selon une loi statistique,

Modalités de facturation

Nombre mensuel moyen de facture

Montant de la facture moyenne

Existe-t-il des CGV ? Adaptation selon la Loi NRE de Mai 2001. Application des pénalités de retard ?

Conditions de paiement : délais et moyens (instruments de paiement)

Statistiques des moyens de paiement et analyse de l'évolution de la répartition par instrument de paiement.

Activité saisonnière ou activité lissée

Organisation de la relance

Recouvrement des retards de paiement et des impayés

Recours à des prestataires extérieurs : externalisation de certaines prestations

#### • Détection des dysfonctionnements par l'analyse financière:

Analyse du bilan

- Poids du compte client dans l'actif
- Les composantes de la structure financière
- Le DSO: méthodes de calcul, les composantes
- Indice d'efficacité du Recouvrement (IER)
- Détection et mesure des dérives de paiement

Les ratios

- Le montant des créances douteuses et litigieuses
- La Balance « âgée »
- Les frais financiers court terme
- Autres ratios

#### • Analyse de la performance

Le tableau de bord clients