

# Credit Management : gérer les risques client et traiter les impayés

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : RCC - Prix 2024 : 1 490€ HT

Pour éviter les impayés et améliorer les procédures de relance et de recouvrement, il est nécessaire de mettre en place des méthodes préventives et d'élaborer des outils de suivi et d'évaluation comme le tableau de bord crédit client.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Appréhender les enjeux financiers pour l'entreprise des risques clients et des impayés

Calculer les principaux ratios de solvabilité d'une entreprise

Mettre en place des méthodes préventives pour éviter les impayés

Améliorer les procédures de relance et de recouvrement amiable et contentieux

Elaborer des outils de suivi, de pilotage et d'évaluation des risques clients

## ETUDE DE CAS

Etudes de cas pour illustrer les différentes parties et construction d'un tableau de bord crédit client.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

### 1) Les enjeux financiers

- Le poids du poste client à l'actif.
- Incidence des retards de paiement sur la trésorerie.
- Probabilité de défaillance en fonction du retard de paiement enregistré.
- Incidences de la loi de Modernisation de l'Economie (LME).

### 2) L'évaluation de la solvabilité des clients

- L'étude des informations internes.
- Les sources externes : médias...
- Les informations issues de l'analyse financière.
- Les quatre questions : activité, rentabilité, structure financière et trésorerie.

*Etude de cas : Réaliser une analyse financière, calculer des ratios de rentabilité, de structure et de liquidité permettant de juger de la solvabilité d'un client.*

### 3) Le traitement préventif : la gestion des encours client

- La définition d'une politique de crédit client.
- Les méthodes de détermination de la limite de crédit.
- La négociation de garanties et de sûretés : caution, gage.

*Etude de cas : Analyser les conditions générales de vente d'une entreprise et repérer les clauses relatives au règlement.*

### 4) Le traitement curatif : le recouvrement amiable

- La préparation du recouvrement amiable.

## PARTICIPANTS

Dirigeants, membres des services comptabilité client ou crédit management, comptables uniques de PME souhaitant acquérir les bons réflexes pour bien gérer le risque client.

## PRÉREQUIS

Connaissance des mécanismes comptables de base.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Les étapes d'une relance téléphonique efficace.
  - Le choix de la méthode de relance adaptée à la situation.
- Etude de cas : Analyse de lettres de relance type, repérer les éléments juridiques et les formules efficaces.*

#### 5) Le traitement curatif : le recouvrement contentieux

- La mise en demeure, l'injonction de payer.
- L'assignation en référé-provision, l'assignation au fond.
- Le traitement spécifique des entreprises en difficulté.

*Etude de cas : Choisir la procédure à mettre en place en fonction de la créance impayée (montant, circonstance, type de clientèle).*

#### 6) L'externalisation de la gestion des comptes clients

- Affacturage : avantages et inconvénients.
- Assurance crédit : avantages et inconvénients.
- Agences de recouvrement et externalisation des relances.

#### 7) Pilotage et suivi du risque crédit client

- Le tableau de bord crédit client.
- La mesure de la sinistralité client.
- La mesure et le suivi du coût du risque crédit client.

*Etude de cas : Réaliser un tableau de bord crédit client, choix des indicateurs.*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE  
2024 : 30 mai, 09 sept., 12 déc.

PARIS  
2024 : 02 sept., 05 déc.