



CSI-Expert

CATALOGUE DES FORMATIONS

contact.csi@csi-expert.fr



CSI-Expert

Sommaire:

1. [La fonction crédit pour gérer le risque client](#)
2. [Comment anticiper et gérer les dépôts de bilan de nos clients](#)
3. [Gérer le poste client](#)
4. [Déterminer une ligne de crédit adaptée et suivre la santé financière de son client](#)
5. [Sensibiliser les commerciaux aux enjeux financiers de la vente](#)
6. [Gérer le risque export](#)
7. [Relancer au téléphone pour recouvrer vos créances](#)
8. [Maîtriser les règles du recouvrement de créances](#)
9. [Recouvrer à l'international](#)

contact.csi@csi-expert.fr

La fonction crédit pour gérer le risque client:

Objectif:

Connaitre la situation financière de ses clients
Mettre en place les outils de sécurisation nécessaires
Améliorer la trésorerie de son entreprise

Public concerne:

- Réseau commercial
- Services financiers

Méthodes pédagogiques:

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices et QCM

Pré requis:

- Connaissances comptables souhaitées

Durée : 2 jours

Code formations : 551

Session intra : 1200€/jour/groupe

Session inter : 500€ /jour/personne



1. Comprendre le contenu de la fonction

- Mettre en place la procédure crédit : la gestion des lignes de crédit, les encours, le contrôle des commandes
- Gérer les comptes clients et la relation commerciale dans le fichier commercial
- Connaitre les règles et les bonnes pratiques à l'export
- La gestion du cycle de vente, les documents commerciaux, les contrats, les conditions générales de vente
- Recouvrer les créances à l'amiable et au judiciaire
- Accompagner les commerciaux

2. Comprendre le positionnement de la fonction dans l'entreprise

- Les différentes configurations possibles
- Le rattachement hiérarchique

3. Comprendre l'enjeu de la fonction

- Maitriser les risques ainsi que les règles essentielles pour détecter la santé financière de nos clients
- Optimiser les encours, le traitement fiscal des créances
- Sécuriser le chiffre d'affaires, les garanties, les moyens de paiement

4. Anticiper les procédures collectives

- Les signes précurseurs de la cessation de paiements
- Le mandat ad hoc, la conciliation
- Le redressement judiciaire, la liquidation judiciaire, la procédure de sauvegarde
- Continuer à commercer avec un client en redressement judiciaire

Comment anticiper et gérer les dépôts de bilan de nos clients

Objectif:

Maitriser la législation concernant les procédures collectives

Appréhender les actions concrètes à mener

Comment poursuivre les relations avec un client en redressement judiciaire

Public concerne:

- Réseau commercial
- Services financiers
- Services juridiques

Méthodes pédagogiques:

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices et QCM

Pré requis:

- Notions juridiques recommandées

Durée : 2 jours

Code formations : 552

Session intra : 1200€/jour/groupe

Session inter : 500€ /jour/personne

1. Le crédit client : rappel des fondamentaux

- Les données structurelles, financières, de paiement
- Les indicateurs clés : DSO, BFR, trésorerie
- Les signes de la cessation des paiements

2. Les Alertes

- L'informations des tiers
- le commissaire aux compte, le comité d'entreprise

3. Le mandat ad hoc, la procédure de conciliation

- Déroulement des procédures
- Rôle des intervenants, mandataire ad hoc, conciliateur, tribunal de commerce, juge...

4. La procédure de sauvegarde

- Déroulement de la procédure, les effets du plan de sauvegarde
- La déclaration de créances, le sort et le rôle des différents créanciers

5. Le redressement judiciaire

- La cessation des paiements, les conditions de fond et de forme
- La période d'observation, le plan de redressement

6. La liquidation judiciaire et le redressement professionnel

- L'ouverture de la procédure et ses effets, la cession, la réalisation des actifs
- La clôture

7. Les bonnes pratiques

- L'organisation de la veille sur les clients risqués
- La déclaration de créance, la mise en œuvre de la clause de réserve de propriété
- La poursuite des transactions avec un client en redressement judiciaire

Gérer le poste client

Objectif:

Apprécier la situation financière de ses clients et les segmenter

Inclure dans la négociation commerciale les moyens de paiement

Recouvrer à l'amiable les créances dans les délais pour améliorer le DSO

Public concerne:

- Réseau commercial
- Services financiers
- Services juridiques

Méthodes pédagogiques:

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices et QCM

Pré requis:

- Aucun prérequis nécessaire

Durée : 2 jours

Code formations : 553

Session intra : 1200€/jour/groupe

Session inter : 500€ /jour/personne

1. Optimiser le compte client

- les règles essentielles pour détecter la santé financière de son client
- les données financières, le BFR, l'EBE, les Fonds Propres..., les données structurelles, le comportement payeur
- la gestion du cycle de vente : les documents commerciaux, le contrat, les conditions générales de vente, la facture, le bon de commande, le bon de livraison)
- les délais de paiement, la loi LME
- La procédure crédit, la gestion des lignes de crédit, le contrôle des commandes

2. Adapter les moyens de paiement

- les moyens de paiement à privilégier en fonction de la santé financière de son client et de son pays (chèque, traite, billet à ordre, virement, LCR, Credoc, virement swift, remise documentaire, stand-by letter of crédit, etc...

3. Sécuriser les ventes

- les garanties, l'assurance-crédit, les cautions, les garanties à première demande, le paiement d'avance
- la clause de réserve de propriété

4. Recouvrer dans les délais pour améliorer sa trésorerie

- le traitement de la balance âgée, le cycle de relance amiable, la négociation téléphonique
- les fondamentaux du recouvrement judiciaire, l'injonction de payer, les intervenants

5. Anticiper les difficultés de son client

- le mandat ad hoc, la conciliation, la sauvegarde de justice
- le redressement judiciaire, la liquidation judiciaire, comment continuer à commercer avec un client en redressement judiciaire

Déterminer une ligne de crédit adaptée et suivre la santé financière de son client

Objectif:

Suivre l'évolution de l'encours et vérifier son adéquation avec la ligne de crédit
Adapter les modes de paiement à la situation du client
Anticiper les procédures collectives

Public concerne:

- Réseau commercial
- Services financiers

Méthodes pédagogiques:

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices et QCM

Pré requis:

- Notions juridiques et financières recommandées

Durée : 2 jours

Code formations : 554

Session intra : 1200€/jour/groupe

Session inter : 500€ /jour/personne

1. Déterminer la santé financière de ses clients

- Les règles essentielles pour connaître la santé financières de ses clients
- Les données structurelles, financières, de paiement
- Les indicateurs clés : DSO, BFR, trésorerie

2. Connaître les moyens de paiement disponibles et les mettre en œuvre

- Leurs avantages, leurs inconvénients
- Les précautions à prendre

3. Le mode de calcul de la ligne de crédit

- Ses composantes : le Chiffre d'affaire envisagé, le taux de dépendance, les éléments financier
- Les autres éléments...

4. La mise en place d'une procédure crédit

- Les conditions d'ouverture et de gestion des comptes clients
- Les habilitations, le suivi, les alertes

5. La surveillance de l'encours et les actions à mener

- Suivi de la balance âgée
- Les bonnes pratiques à mettre en œuvre si :dépassement de la ligne de crédit, retards, litiges...

6. Les signes avant-coureurs de la cessation des paiement

- Les retards de paiement, les impayés, les privilèges
- Les actions à mener

Sensibiliser les commerciaux aux enjeux financiers de la vente

Objectif:

Connaitre les outils financiers et juridiques afin de sécuriser les transactions

Mesurer le risque client

Maitriser les notions de ligne de crédit et de dépassement d'encours

Public concerne:

- Réseau commercial
- Services financiers

Méthodes pédagogiques:

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices et QCM

Pré requis:

- Aucun pré requis

Durée : 2 jours

Code formations : 555

Session intra : 1200€/jour/groupe

Session inter : 500€ /jour/personne

1. Connaitre le cout de la gestion des comptes clients

- Le cout de la couverture et du financement du risque, les pertes sur créances douteuses
- L'effort commercial à faire afin de compenser une perte

2. Evaluer ses clients

- L'importance de la collecte des informations, les bases de données, les enquêtes
- Les informations internes, les informations structurelles et financières, le BFR, l'EBE, les fonds propres
- Le comportement payeur des clients, les signes annonciateurs des dépôts de bilan

3. Négocier les conditions de paiement : délais et moyens de paiement

- Les conditions générales de vente/les conditions générales d'achat
- Les clauses permettant d'améliorer les encaissements, les délais de paiement
- Les moyens de paiement : lesquels privilégier ? chèque, LCR, virement, crédoc...
- La clause de réserve de propriété : son utilité

4. Sécuriser les ventes

- Les garanties, l'assurance-crédit, le forfaiting, les cautions...
- les garanties à première demande

5. Communiquer avec le service crédit recouvrement

- Les objectifs du service crédit client ; la ligne de crédit et les encours
- L'organisation de la communication : les informations à transmettre, le traitement de la balance âgée
- Le cycle de relance

6. Négocier avec les clients pour recouvrer les créances

- Les techniques de négociation, les mots à éviter et ceux à utiliser, l'écoute, le discours...
- Le traitement des objections, la conclusion et le suivi

Gérer le risque export

Objectif:

Estimer les différents risques et les opportunités à l'export
Connaitre les spécificités des zones pays
Utiliser les techniques juridiques et financières pour sécuriser ses transactions

Public concerne:

- Réseau commercial
- Services financiers
- Administration des ventes

Méthodes pédagogiques:

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices et QCM

Pré requis:

- Notions sur l'export préconisées

Durée : 2 jours

Code formations : 556

Session intra : 1200€/jour/groupe

Session inter : 500€ /jour/personne

1. Connaitre les différents risques

- Risque commercial, risque pays
- Le panorama des pays à risque
- Les principales sources d'information, les enquêtes et les bases de données

2. Choisir les modes de paiement et les garanties en fonction du pays et du client

- Le chèque, les effets, le virement Swift...
- Le Credoc, la stand by, la remise documentaire...

3. Organiser la logistique, le transport

- Les incoterms, lesquels choisir ? leur incidence sur la transaction commerciale
- Les différents modes de transport

4. Relancer à l'export

- Le recouvrement en fonction des pays ou zones géographiques
- La gestion des litiges, les partenaires du recouvrement à l'export

5. Négocier avec les clients pour recouvrer les créances

- Les techniques de négociation, les mots à éviter et ceux à utiliser, l'écoute, le discours...
- Le traitement des objections, la conclusion et le suivi

Relancer au téléphone pour recouvrer vos créances

Objectif:

Organiser la relance téléphonique pour diminuer les retards de paiement et les impayés tout en préservant la relation commerciale
Mettre en place les procédures et les bonnes pratiques

Public concerne:

- Réseau commercial
- Services financiers
- Administration des ventes

Méthodes pédagogiques:

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices et QCM
- Enregistrement et jeux de rôle

Pré requis:

- Aucun pré requis nécessaire

Durée : 2 jours

Code formations : 556

Session intra : 1200€/jour/groupe

Session inter : 500€ /jour/personne

1. Connaître les fondamentaux de l'entreprise

- L'entreprise et les règles permettant d'appréhender sa santé financière
- L'environnement de l'entreprise : les partenaires financiers, l'assurance-crédit

2. Maîtriser les spécificités du recouvrement

- Les caractéristiques, les traitements spécifiques en fonction de la typologie des clients, du montant et de l'antériorité de la créance, de son niveau de risque
- Le traitement des litiges et l'implication des commerciaux
- Les signaux d'alertes et les actions à mener face à un client en procédure collective

3. Déterminer la périodicité de la relance dans le processus de recouvrement

- Les actions dans le cycle de relance, la formalisation des actions et des résultats
- La fixation d'objectifs

4. Communiquer au téléphone

- La maîtrise de l'outil téléphonique, la préparation des appels, le choix des clients
- L'obtention du bon interlocuteur, la découverte de la situation du client

5. Utiliser les techniques et une méthode

- L'écoute, le discours, le traitement des objections
- Les mots à utiliser et ceux à proscrire, les différents types de questions
- La conclusion et le suivi
- La construction d'argumentaires dédiés et leur appropriation

6. Mettre en pratique

- Jeux de rôle et enregistrement des séquences,
- L'analyse des enregistrements
- Les objectifs personnalisés : points forts, points à améliorer

Maitriser les règles du recouvrement de créances

Objectif:

Accélérer le recouvrement des créances clients afin de limiter le besoin de trésorerie

Mettre en place un cycle de relance adapté à la typologie de vos clients

Connaitre les phases du recouvrement judiciaire afin de mieux gérer vos interlocuteurs

Public concerne:

- Réseau commercial
- Services financiers
- Administration des ventes

Méthodes pédagogiques:

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices et QCM
- Enregistrement et jeux de rôle

Pré requis:

- Notions sur le recouvrement préconisées

Durée : 2 jours

Code formations : 559

Session intra : 1200€/jour/groupe

Session inter : 500€ /jour/personne



- 1. Les spécificités du recouvrement**
 - Les principes du recouvrement, la mise en place de la procédure
 - La vérification de la situation juridique et financière du débiteur : procédure collective, surendettement, santé financière
- 2. La relance amiable**
 - Le cycle de relance, les traitements spécifiques par type de créance, nature, montant, ancienneté
 - Les outils et la mise en place de solutions : règlement, plan d'apurement...
- 3. L'action de relance par téléphone**
 - L'obtention du bon interlocuteur, la découverte de la situation du débiteur
 - Les 3 actions fondamentales : convaincre, négocier, conclure
 - Les techniques : les mots à utiliser et ceux à éviter, les attitudes à adopter, le traitement des objections, l'écoute, le discours
- 4. La relance téléphonique dans le processus de recouvrement**
 - La périodicité de la relance téléphonique dans le cycle de relance
 - La formalisation de l'historique et des résultats
- 5. Le recouvrement judiciaire**
 - La constitution du dossier, la mise en demeure, conditions de fond et de forme, la sommation de payer
 - Choix de la procédure la plus adaptée : montant, ancienneté, nature
 - La prise d'un titre exécutoire : procédure du chèque impayé, injonction de payer, assignation en paiement
 - L'exécution : les saisies, saisies attribution, saisie mobilières, référé
- 6. Les procédures collectives et la procédure de surendettement**
 - Le surendettement, conditions et procédure
 - Le mandat ad hoc, la conciliation, la procédure de sauvegarde, le redressement judiciaire, la liquidation judiciaire, le redressement professionnel
- 7. Le contrôle des partenaires judiciaires**
 - Les avocats, les huissiers, l'agence de recouvrement, l'administrateur judiciaire
 - Comment les contrôler dans l'action de recouvrement
- 8. Utiliser les techniques et une méthode**
 - L'écoute, le discours, le traitement des objections
 - Les mots à utiliser et ceux à proscrire, les différents types de questions
 - La conclusion et le suivi
 - La construction d'argumentaires dédiés et leur appropriation
- 9. Mettre en pratique**
 - Jeux de rôle et enregistrement des séquences,
 - Les mots à utiliser et ceux à proscrire, les différents types de questions
 - L'analyse des enregistrements
 - Les objectifs personnalisés : points forts, points à améliorer

Recouvrer à l'international

Objectif:

Connaitre les spécificités de l'export
Sécuriser ses ventes avec les techniques juridiques et financières
Savoir recouvrer à l'amiable et au judiciaire en fonction des zones pays
Connaitre le traitement des difficultés des entreprises

Public concerne:

- Réseau commercial
- Services financiers
- Administration des ventes

Méthodes pédagogiques:

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices et QCM
- Enregistrement et jeux de rôle

Pré requis:

- Aucun pré requis nécessaire

Durée : 2 jours

Code formations : 557

Session intra : 1200€/jour/groupe

Session inter : 500€ /jour/personne

1. Anticiper les risques commercial et pays

- Risque commercial, pays, financier
- Les principales sources d'information, les enquêtes et les bases de données
- La santé financière de l'entreprise et sa défaillance

2. Connaitre les spécificités de l'export

- Les incoterms, les conditions générales de vente, les conditions générales d'achat
- le contrat de vente à l'export
- Les moyens de paiement export : le Credoc, la remise documentaire, le virement Swift, la stand-by ...

3. Le mandat ad hoc, la procédure de conciliation

- Déroulement des procédures
- Rôle des intervenants, mandataire ad hoc, conciliateur, tribunal de commerce, juge ...

4. Le recouvrement à l'amiable par l'entreprise

- La relance client, les différents supports, les spécificités à l'international, l'adaptation en fonction du pays du client
- Les garanties à 1er demande, de bonne fin, de soumission...
- La mise en demeure, son contenu, sa forme à l'export

5. Le recouvrement à l'amiable sous-traité

- Les sociétés de recouvrement : les avantages et les inconvénients
- Les cabinets d'avocats spécialisés, les huissiers
- Le choix de la structure : française ou étrangère

6. Le recouvrement judiciaire

- Les procédures spécifiques à l'union européenne
- L'injonction de payer européenne et son exécution

7. Le traitement des difficultés des entreprises

- Les procédures de prévention
- Les procédures de redressement, la continuation de l'entreprise
- Les procédures de liquidations : les droits des créanciers