

Le poste client - comment améliorer le cash ?

Les clients constituent la seule source interne de cash pour l'entreprise.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Apprendre les clés d'une bonne gestion du poste client, de l'ouverture du compte à l'encaissement, afin d'accélérer les flux financiers.

PROGRAMME

Les principes de base :

- Présentation du cycle client
- Le poste client concerne toute l'entreprise (coopération entre les services)
- Le préventif est toujours mieux que le curatif

Les étapes de la gestion du poste client :

- Ouverture du poste client:
 - ◇ Les informations indispensables à demander
 - ◇ La négociation à ne pas oublier (mode et conditions de paiement)
- Le crédit client :
 - ◇ Les définitions de l'encours et mise à jour
 - ◇ La politique d'assurance crédit et suivi
 - ◇ Les procédures et règles
- La prise de commande: l'importance de l'écrit et de la confirmation
- Les conditions générales de vente:
 - ◇ Les incoterms et leur conséquences (ex works, DDP ...)
 - ◇ La clause de réserve de propriété
- La livraison: la qualité du justificatif pour éviter la contestation
- La facturation: qualité et rapidité pour éviter les problèmes
- La relance client :
 - ◇ La relance préventive et curative (différences et objectifs)
 - ◇ La relance écrite et téléphonique (quand, quoi, comment ?)
 - ◇ Les outils de la relance (Excel, Logiciel spécialisé)
 - ◇ La mise au contentieux
- Les litiges:
 - ◇ Pourquoi gérer les litiges ?
 - ◇ Comment traiter les litiges ?
 - ◇ Utiliser les litiges pour améliorer la satisfaction client et la qualité
- L'encaissement: attention aux chèques et aux traites !

COMPETENCES VISEES

- Maîtriser le cycle client et connaître les bonnes pratiques
- Comprendre les éléments clés qui permettent l'accélération du cash
- Savoir utiliser la gestion du poste client comme outil d'amélioration qualité



REF: TR006

DUREE:

1 jour

FORMATEUR:



Michel Pivot

Directeur Financier,
Conseil opérationnel en
gestion des entreprises

PUBLIC CONCERNE:

- Dirigeants de PME
- Equipe de Direction
- Commerciaux
- Comptables client

PREREQUIS:

- Pas de prérequis

DAF Evolution SARL au capital de 5 000€

2 rue de l'Eglise - 95450 Commeny - Tel : 06 11 20 88 91 www.dafevolution.fr contact@dafevolution.fr
RCS PONTOISE: 751 905 613 00012 - NAF 7022Z - N° TVA FR87751905613 - N° Formation 11 95 05647 95