



La relance et le recouvrement des créances impayées

OBJECTIFS

- Connaître les enjeux et les menaces des délais de paiement
- Maîtriser les leviers de performance pour réduire les délais de paiement et les impayés
- Optimiser les différentes techniques de relance et recouvrement
- Valoriser la relation commerciale

PROGRAMME

- Le contexte du risque de crédit clients
 - Les enjeux et l'organisation de la gestion du risque de crédit
 - Panorama des impayés et des délais de paiement
 - Le vrai coût des impayés
 - Les leviers de valeur
- La prévention des impayés
 - Le risque pays
 - Les signaux annonçant un risque de défaillance
 - Les variables du risque de crédit et leur analyse
 - Les sources d'information et leur interprétation
- Les garanties et les modalités de paiement
 - L'environnement réglementaire à l'export
 - L'environnement réglementaire en France (Loi DDADUE, LME, Loi Hamon, etc.)
 - Les différentes méthodes de computation des délais de paiement
 - Les principaux documents contractuels
 - Le contrat de vente et les CGV (conditions générales de vente)
 - L'escompte et les moyens de paiement

PROGRAMME
(SUITE)

- Règles générales de traitement des impayés
 - Les différents types d'impayés
 - Le fichier client
 - Les tableaux de bord
 - La négociation d'un accord

- Les techniques de relance
 - La relance avant échéance
 - La relance téléphonique
 - La relance écrite
 - Les autres méthodes (visite directe, etc.)
 - La médiation

- Le contentieux
 - La mise en demeure
 - Les prestataires spécialisés
 - Les procédures contentieuses (chèque impayé, injonction de payer, etc.)
 - Les procédures civiles d'exécution (saisies)
 - Les procédures collectives

Public : Responsable crédit, Responsable ADV, Comptable clients, Gestionnaire recouvrement ou contentieux

Durée : 3 jours

Prérequis : Aucun

Pédagogie : Quizz et exercices, cas pratiques appliqués au contexte professionnel des participants, échanges d'expérience

