



Durée conseillée :

2 jour

Tarif en inter-entreprise :

1250 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1510 € HT/ jour / groupe

Sensibilisation des commerciaux au risque clients

Référence : **VNT.25**

<https://www.cnfce.com/formation-sensibilisation-des-commerciaux-au-risque-clients>

Formation sensibilisation des commerciaux au risque clients : maîtriser la notion de credit management

Vendre, c'est bien, être payé, c'est mieux ! La **notion de risque clients** est souvent limitée aux fonctions **crédit management** et **recouvrement**. Toutefois, dans une démarche de traitement des impayés, il apparaît logique de **sensibiliser**, dès le début d'une vente, **la force de vente aux risques clients** de façon à anticiper les litiges et assurer un règlement des factures efficace. Cette **formation sur la sensibilisation des commerciaux aux risques clients** vous permettra d'intégrer dans votre démarche commerciale la notion de risques auprès de vos commerciaux.

Objectifs pédagogiques

- Homogénéiser les compétences de l'équipe commerciale en matière de risque clients
- Assimiler les notions d'encours et de dépassements d'encours
- Maîtriser les risques liés à l'ouverture de compte, les différents moyens de paiements et les garanties afférentes

Programme

Comprendre l'enjeu financier des contrats commerciaux

- Coût du crédit inter entreprise
- Coût de prévention et de couverture du risque
- Coût de financement
 - Si l'entreprise emprunte
 - Si l'entreprise place ses fonds
 - Erosion de la marge / délai de paiement
- Perte sur créances douteuses, incidence sur la marge
- Effort commercial pour compenser une perte
- Coût des retards de paiement et des non respects des échéances négociées

Gérer l'ouverture de comptes clients

- Importance du recensement des informations : les informations indispensables
- Imposer un encours en définissant les règles
- Négocier les délais et les moyens de paiement
- Présentation et validation des conditions générales de vente
- Pourquoi analyser les risques en fonction du statut, de la typologie et de la solvabilité des clients
- Déterminer un encours : Evaluation des besoins, évaluation de l'encours en fonction du type de client

Appréhender l'environnement juridique de l'acte commercial

- Les documents commerciaux (commande, facture, bon de livraison)
- Les conditions générales de vente et de règlement (la clause de réserve de propriété, les garanties)
- Les moyens de paiement (avantages/inconvénients)

Quelles sont les raisons d'un impayé ?

- Typologie des comportements conduisant au non-paiement
- Influence de la qualité du fournisseur sur les motivations de paiement
- Le recouvrement des impayés
- Communication avec le service crédit recouvrement : Pourquoi faut-il dialoguer, quelles informations transmettre ?

Négociation des conditions de paiement : partie intégrante de la

négociation commerciale

- Négocier le délai : détecter toutes les variables négociables , éviter les concessions unilatérales , transiger sur les points de faible coût , ce que je donne doit être compensé par ce que je reçois , calculer systématiquement l'impact financier d'une concession ou d'un délai augmenté ou réduit.
- Négocier le moyen de paiement : aucun moyen de paiement n'apporte de solution universelle , chacun d'entre eux apporte une réponse adaptée à un marché donnée ou à une typologie de clientèle spécifique.
- Les éléments à prendre en compte :
 - Le produit et le service (maintenance et SAV)
 - Les quantités achetées
 - Les délais de livraison
 - Le profil « payeur » du client (son comportement en matière de règlement)
- Les conditions de paiement (moyens et délais) : Le principe de contre-partie, la maîtrise du moyen de paiement, les moyens de paiement électronique

Programme daté du 31/03/2020




Public & prérequis

Public cible

Réseau commercial

Pré-requis

**Il est nécessaire d'exercer une activité commerciale pour suivre la formation
sensibilisation des commerciaux au risque clients**



Méthodes pédagogiques

- Succession d'exposés et d'exercices à partir des pratiques en vigueur dans l'entreprise

- Création d'un quiz adapté aux profils des participants, à la typologie de la clientèle et à la politique crédit poursuivie et pratiquée par le management
- Support de cours formation sensibilisation des commerciaux au risque clients

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
07-12-2020	08-12-2020	LYON
14-01-2021	15-01-2021	LYON
25-01-2021	26-01-2021	LILLE
18-02-2021	19-02-2021	BORDEAUX
09-03-2021	10-03-2021	CLASSE VIRTUELLE
29-03-2021	30-03-2021	PARIS
10-05-2021	11-05-2021	LILLE
19-05-2021	20-05-2021	PARIS
31-05-2021	01-06-2021	BORDEAUX
10-06-2021	11-06-2021	CLASSE VIRTUELLE
24-06-2021	25-06-2021	LYON
22-07-2021	23-07-2021	PARIS
02-08-2021	03-08-2021	LYON
23-08-2021	24-08-2021	LILLE
01-09-2021	02-09-2021	BORDEAUX
29-09-2021	30-09-2021	CLASSE VIRTUELLE
12-10-2021	13-10-2021	PARIS
21-10-2021	22-10-2021	LILLE
09-11-2021	10-11-2021	LYON
23-11-2021	24-11-2021	CLASSE VIRTUELLE
14-12-2021	15-12-2021	BORDEAUX

