

NOTRE EXPERTISE

Nous mettons à votre disposition notre expertise afin de vous permettre de développer les compétences internes pour:

- Mettre en place une organisation efficace de Crédit Management
- Améliorer le recouvrement amiable et judiciaire de vos créances
- Mettre en œuvre une politique réactive du traitement des litiges

Spécialisé dans le **Credit Management** et le **Recouvrement de créances**, l'institut CSI permet aux salariés de votre entreprise d'acquérir ou de renforcer leurs compétences relatives aux métiers du Credit Management pour répondre à l'enjeu stratégique de professionnalisation de vos métiers.

Contactez-nous

Tel: 06.49.55.76.88
Email: info@institut-csi.com
Web: www.institut-csi.com

Institut CSI – Formation & Conseil
info@institut-csi.com
www.institut-csi.com
Tel: 06.49.55.76.88



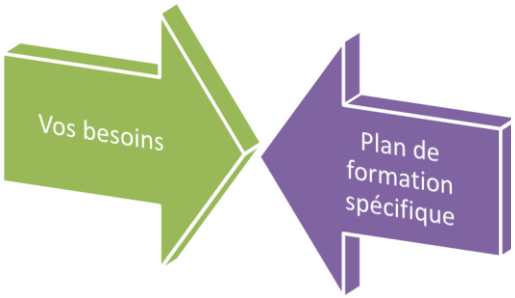
Institut CSI – Formation & Conseil

Expert en Credit Management et Recouvrement de créances.



Formations sur mesure en intra

- Nos formations catalogue se déroulent chez vous, par groupe de participants optimum (1 à 8).
- Notre objectif est de former vos collaborateurs ayant le même besoin sur des contenus que nous proposons sur notre catalogue
- Vous pourrez adapter si nécessaire le programme en l'ajustant à vos contraintes et à vos spécificités d'entreprise et métier



Nos atouts

- Nos formateurs sont des professionnels en prise directe avec leur domaine d'expertise, l'actualité économique et régulièrement sur le terrain.
- Notre réactivité nous permet de déployer votre formation dans un délai très court.
- La possibilité de former vos équipes chez vous, sans vous deplacer.

Une question ? Plus d'informations ? Notre conseiller Formation est à votre disposition :

info@institut-csi.com

Tel: 06.49.55.76.88

Toutes les compétences utiles à votre organisation

L'institut CSI est un organisme de formation declaré. Ses programmes peuvent être financés dans le cadre de votre budget formation. Que vous soyez une entreprise (grands comptes ou PME), une institution, un organisme public, un établissement bancaire ou financier, nous adaptons nos sessions intra à vos besoins spécifiques.



Nos objectifs

- Améliorer votre trésorerie
- Réduire les délais de paiement
- Anticiper les risques de non paiement ou de liquidation judiciaire de vos clients



CSI Audit & Accompagnement

Audit

Optimiser la trésorerie durablement:

• **Les personnes** : Interview des fonctions concernés (directeur financier, directeur comptable, crédit manager, directeur achat, trésorier, directeur commercial)

• **Les procédures** : Revue des procédures existantes (procédure crédit, reporting financier, traitement des litiges…)

• **Les outils** : Analyse du système d'information (logiciel comptable, de gestion des commandes, d'outil de recouvrement, d'analyse des risques…)

• **Les ressources** : Adéquation des ressources matérielles et humaines avec les besoins de l'entreprise





Accompagnement

• Mettre en place la politique de crédit management adaptée au contexte domestique et à l'international

• Mesurer la réalisation des objectifs déterminés initialement (cash additionnel, moyens matériels et humains)

• Identifier les taches automatisables pour gagner en productivité et se concentrer sur les actions prioritaires

• Construire des tableaux de bord opérationnels

Crédit Management - Risque Client

- La fonction crédit pour gérer le risque client (2 jours)
- Connaitre les règles et bonnes pratiques à appliquer lors du dépôt de bilan de vos clients (1 jour)

Crédit Client

- Gérer le poste client (2 jours)
- Déterminer une ligne de crédit adaptée et suivre la santé financière de son client (2 jours)

Fonction Achat

- Maitriser le risque achat - Choisir et suivre ses fournisseurs (1 jour)

Fonction Commerce

- Sensibiliser les commerciaux aux enjeux financiers de la vente (2 jours)

Export

- Gérer le risque export (2 jours)
- Se garantir contre le risque juridique à l'export (2 jours)

Recouvrement National

- Le responsable recouvrement judiciaire (2 jours)
- Relancer au téléphone pour accélérer le recouvrement de vos créances (2 jours)
- Maitriser les règles du recouvrement des créances civiles (2 jours)

Recouvrement International

- Le recouvrement des créances à l'export (2 jours)



Institut CSI – Formation & Conseil
info@institut-csi.com
www.institut-csi.com
Tel: 06.49.55.76.88

La fonction crédit pour gérer le risque client

Objectifs

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

Public concerné

- Réseau commercial
- Services financiers

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologique
- Exercices et QCM

Pré-Requis

- Connaissances comptables souhaitées

Infos pratiques

- **Durée :** 2 Jours (14 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 2.600€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5501

Programme de formation :

COMPRENDRE LE CONTENU DE LA FONCTION CREDIT

- Mettre en place la procédure crédit : son contenu, la gestion des lignes de crédit, les encours, le contrôle des commandes
- Connaitre les règles et bonnes pratiques à l'export
- Gérer les comptes client et la relation clientèle dans le fichier commercial
- Les encours, 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
- Recouvrer les créances à l'amiable et au judiciaire
- Accompagner les commerciaux

COMPRENDRE LE POSITIONNEMENT DE LA FONCTION DANS L'ENTREPRISE

- Les différentes configurations possibles
- Le rattachement hiérarchique

COMPRENDRE L'ENJEU DE LA FONCTION

- Maîtriser les risques financiers ainsi que les règles essentielles pour détecter la santé financière de son client
- Maîtriser les données financières, le BFR, l'EBE, les Fonds Propres..., les données structurelles, le comportement payeur
- Optimiser les encours, recouvrer les créances, le traitement fiscal des créances
- Sécuriser le Chiffre d'affaires : les garanties, les moyens de paiements

ANTICIPER LES PROCEDURES COLLECTIVES

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

Connaitre les règles et bonnes pratiques à appliquer lors du dépôt de bilan de vos clients

Objectifs

- Maitriser la législation concernant les procédures collectives
- Appréhender les actions concrètes à appliquer
- Comment poursuivre les relations avec un client en redressement judiciaire

Public concerné

- Réseau commercial
- Services financiers
- Services juridiques

Méthodes pédagogiques

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

Pré-Requis

- Notions juridiques recommandés

Infos pratiques

- **Durée :** 1 Jour (7 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 1.300€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5502

Programme de formation :

LE CREDIT CLIENT : RAPPEL DES FONDAMENTAUX

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

LES ALERTES

- L'information des tiers
- Le commissaire aux comptes, le comité d'entreprise...

LE MANDAT AD HOC

- Rôle du mandataire, du président du tribunal de commerce

LA PROCEDURE DE CONCILIATION

- Déroulement et issue de la procédure

LA PROCEDURE DE SAUVEGARDE

- Le déroulement de la procédure, les effets du plan de sauvegarde
- Le sort et le rôle des différents créanciers, la publicité légale et la déclaration des créances

LE REDRESSEMENT JUDICIAIRE

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

LA LIQUIDATION JUDICIAIRE

- L'ouverture de la procédure et ses effets, la réalisation de l'actif, la cession
- La clôture

LES BONNES PRATIQUES

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

Gérer le poste client

Objectifs

- 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 concerné

- Réseau commercial
- Services financiers

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologique
- Exercices et QCM

Pré-Requis

- Aucun pré-requis nécessaire

Infos pratiques

- **Durée :** 2 Jours (14 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 2.600€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5503

Programme de formation :

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

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...)

SECURISER LES VENTES

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

RECOUVRER DANS LES DELAIS POUR AMELIORER SA TRESORERIE

- 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

ANTICIPER LES DIFFICULTES 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 surveiller la santé financière de son client

Objectifs

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

Public concerné

- Réseau commercial
- Services financiers

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologique
- Exercices et QCM

Pré-Requis

- Avoir des notions financières ou juridiques

Infos pratiques

- **Durée :** 2 Jours (14 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 2.600€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5504

Programme de formation :

Déterminer la santé financière de son client

- Les règles essentielles pour connaitre la santé financière de son client
- Les données financières, le BFR, l'EBE, les Fonds Propres..., les données structurelles, le comportement payeur

Connaitre les moyens de paiement disponible et les conseils pratiques de mise en œuvre

- Leurs avantages et leurs inconvénients
- Les précautions à prendre

Le mode de calcul de la ligne de crédit

- Ses composantes
- Le CA envisagé par les commerciaux, le poste achat du client : taux de dépendance, les éléments financiers
- Les autres éléments ...

La mise en place d'une procédure crédit

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

La surveillance de l'encours et les actions à mener si dépassement

- La surveillance de la balance agée
- Les bonnes pratiques à mettre en œuvre, si augmentation des ventes , niveau des commandes important, retards, litiges etc...

Les signes avant coureurs de la cessation de paiement

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

Maitriser le risque achat - Choisir et suivre ses fournisseurs

Objectifs

- Déterminer ses fournisseurs stratégiques et analyser leur santé financière
- Détecter les signes avant-coureurs des procédures collectives
- Améliorer l'utilisation des outils de suivi du risque

Public concerné

- Réseau commercial
- Services financiers

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologique
- Exercices et QCM

Pré-Requis

- Aucun pré-requis nécessaire

Infos pratiques

- **Durée :** 1 Jour (7 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 1.300€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5505

Programme de formation :

CONNAITRE LES RISQUES ACHATS

- Les nouveaux enjeux, la stratégie anti-crise
- Les risque pays, risque politique, économique, financier, souverain

DETERMINER SES FOURNISSEURS STRATEGIQUES

- Les critères de choix, le mode de suivi
- Le taux de dépendance, les normes
- Focus sur le DPO (days payment outstanding)

DETECTER LA SANTE FINANCIERE DE SON FOURNISSEUR

- Les règles essentielles, les données financières, le BFR, l'EBE, les Fonds Propres...
- Les données structurelles, le comportement payeur
- La position du partenaire par rapport à son secteur d'activité

APPREHENDER LES DEFAILLANCES DE SES FOURNISSEURS

- Les signes avant-coureurs, les techniques d'alertes internes et externes
- La prévention comme le mandat ad hoc français ou les « pré-packs » anglo-saxon et américain

LE REDRESSEMENT JUDICIAIRE

- La cessation des paiements, La période suspecte
- La période d'observation, le plan de redressement.

LA LIQUIDATION JUDICIAIRE

- L'ouverture de la procédure et ses effets.
- La réalisation de l'actif.

Sensibiliser les commerciaux aux enjeux financiers de la vente

Objectifs

- Connaitre les outils financiers et juridiques afin de sécuriser les transactions
- Mesurer le risque Client
- Maitriser les notions de ligne de credit et de depassement d'encours

Public concerné

- Réseau commercial
- Services financiers

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologique
- Exercices et QCM

Pré-Requis

- Aucun pré-requis nécessaire

Infos pratiques

- **Durée :** 2 Jours (14 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 2.600€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5506

Programme de formation :

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

EVALUER SES CLIENTS

- L'importance du recensement des données, les bases de données et les enquêtes
- Les informations internes, les informations structurelles et financières, le BFR, L'EBE, les Fonds Propres....
- Les signes annonciateurs d'un dépôt de bilan, le comportement payeur des clients

NEGOCIER LES CONDITIONS DE PAIEMENT : DELAI ET MOYENS DE PAIEMENT

- Les conditions générales de vente /les conditions générales d'achat
- Les clauses permettant d'améliorer les encaissements, le délai de paiement
- Les moyens de paiement : lesquels privilégier : chèque, effet, Credoc, virement swift, remise documentaire, standby letter...
- La clause de réserve de propriété : son utilité.

SECURISER LES VENTES

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

COMMUNIQUER AVEC LE SERVICE CREDIT RECOUVREMENT

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

NEGOCIER AVEC LES CLIENTS POUR RECOUVRER LES CREANCES

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

Gérer le risque export

Objectifs

- 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 concerné

- Réseau commercial
- Services financiers
- Administration des ventes

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologique
- Exercices et QCM

Pré-Requis

- Notions sur l'export préconisées

Infos pratiques

- **Durée :** 2 Jours (14 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 2.600€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5507

Programme de formation :

CONNAITRE LES DIFFERENTS RISQUES

- Risque commercial, politique, de non-transfert, de change
- Le panorama des pays à risque
- les principales sources d'information, les enquêtes et les bases de données
- Les comportements de paiement à l'export

CHOISIR LES MODES DE PAIEMENT ET GARANTIES EN FONCTION DU PAYS DU CLIENT

- Le virement Swift, le Credoc, la remise documentaire, la standby letter
- Le chèque, les effets

SECURISER LES TRANSACTIONS

- Les garanties, l'assurance-crédit, le forfaiting
- Les garanties à première demande, de bonne fin, de soumission
- Le cadre juridique de la vente à l'export, l'offre commerciale
- Les conditions générales de vente export, la clause de réserve de propriété en fonction des pays

ORGANISER LA LOGISTIQUE, LE TRANSPORT

- Les incoterms. Lesquels choisir ?
- Leur incidence sur la transaction commerciale
- Les différents modes de transport

RELANCER A L'EXPORT

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

Se garantir contre le risque juridique à l'export

Objectifs

- Déterminer les spécificités des ventes à l'export
- Eviter les litiges grâce à une démarche de prévention
- Comprendre les aspects amiable et judiciaire des litiges export

Public concerné

- Réseau commercial
- Services financiers

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologique
- Exercices et QCM

Pré-Requis

- Bonnes notions sur le commerce international recommandées

Infos pratiques

- **Durée :** 2 Jours (14 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 2.600€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5508

Programme de formation :

LES RISQUES ET OPPORTUNITES DE L'EXPORT

- Connaitre les principaux risques pays et commerciaux et les sources d'information
- Focus sur les pays à risque et les pays en devenir

CONNNAITRE SON CLIENT

- Déterminer sa santé financière et appréhender le risque pays
- Comprendre son environnement : maison mère, filiales, concurrent, marché

LE CONTRAT DE VENTE A L'EXPORT

- Les CGV(conditions générales de ventes) et les CGA(conditions générales d'achat)
- L'offre commerciale et les parties au contrat
- Les clauses essentielles, les clauses spécifiques et d'arbitrage, les clauses attributives de juridiction et de droit, la clause de sauvegarde ou de hard hip

LES INCOTERMS

- Leur champ d'application, leur limite, les critères de choix

LES ASSURANCES DEDIEES A L'EXPORT

- Leurs champs d'application, leurs caractéristiques, et leurs contenus.
- Les différentes assurances, le forfaiting

LES MOYENS DE PAIEMENT EXPORT

- Le virement Swift, le Credoc, la remise documentaires, les effets, la standby letter, ...

LES GARANTIES INTERNATIONALES

- Les garanties à 1ère demande : les performances bond, les bid bonds, advance guarantee.
- Le crédit acheteur

LE TRAITEMENT AMIABLE ET JUDICIAIRE DES LITIGES EXPORT

- Les natures de litiges
- La méthode de négociation
- Les intervenants internes et externes (commerciaux, financiers, avocats, agence de recouvrement)

Le responsable recouvrement judiciaire

Objectifs

- Mieux appréhender le métier de responsable recouvrement
- Connaitre l'organisation judiciaire, la prise de titre et les différentes voies d'exécution
- Optimiser les sommes recouvrées

Public concerné

- Comptables
- Services financiers

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologique
- Exercices et QCM

Pré-Requis

- Exercer une activité comptable ou de direction

Infos pratiques

- **Durée :** 2 Jours (14 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 2.600€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5509

Programme de formation :

LE RECOUVREMENT AMIABLE

- Relancer le débiteur – Le cycle de relance
- Mettre en jeu la caution
- Vérifier la situation juridique du débiteur (marié, séparé, en surendettement, commerçant, forme juridique de société)
- Vérifier la situation financière
- Négocier le paiement, mettre en adéquation les propositions de paiement avec les possibilités réelles

LE RECOUVREMENT PRE-CONTENTIEUX

- La mise en demeure
- La sommation de payer
- Les actions de relance
- Constituer le dossier
- Lancer la procédure la mieux adaptée aux spécificités du débiteur et de la créance (solvabilité, montant et ancienneté)
- Vérifier ou actualiser la solvabilité

L'ORGANISATION JUDICIAIRE

- Les acteurs : le demandeur, le défendeur
- Le rôle des avocats, huissiers, agences de recouvrement,
- Les différentes juridictions : TI, TGI, TCO, les juridictions administratives
- Les procédures Européennes pour les litiges de faible montant

LE CHOIX DU CORRESPONDANT JUDICIAIRE

- L'avocat, l'huissier, l'agence de recouvrement
- Leur rôle, leur compétence, leurs spécificités, leurs couts

LES PROCEDURES COLLECTIVES

- Le mandat ad hoc, la conciliation, la sauvegarde de justice
- Le redressement judiciaire, la liquidation judiciaire

LE RECOUVREMENT JUDICIAIRE

- Le titre exécutoire, l'injonction de payer
- Le référé, les assignations.
- Les mesures d'exécution sur les créances (saisie attribution, saisie rémunérations, les ATD, les STD)
- Les mesures d'exécutions sur les biens (saisie vente, saisie de véhicule, la saisie immobilière)
- Les mesures conservatoires
- Les oppositions
- Les suretés personnelles : cautions
- Les suretés réelles : nantissement, hypothèques

Relancer au téléphone pour accélérer le recouvrement de vos créances

Objectifs

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

Public concerné

- Réseau commercial
- Services financiers

Méthodes pédagogiques

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

Pré-Requis

- Aucun prérequis nécessaire

Infos pratiques

- **Durée :** 2 Jours (14 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 2.600€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5510

Programme de formation :

CONNAITRE LES FONDAMENTAUX DE L'ENTREPRISE

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

MAITRISER LES SPECIFICITES DU RECOUVREMENT

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

DETERMINER LA PERIODICITE DE LA RELANCE DANS LE PROCESSUS DE RECOUVREMENT

- La périodicité des actions dans le cycle de relance, la formalisation de l'historique et des résultats
- La fixation des objectifs

GERER LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

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

UTILISER LES TECHNIQUES

- 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
- Leur appropriation

METTRE EN PRATIQUE

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

Maitriser les règles du recouvrement des créances civiles

Objectifs

- Accélérer le recouvrement des factures clients pour limiter le besoin en fonds de roulement
- Mettre en place un cycle de relance amiable adapté à la typologie de vos clients
- Connaitre les phases du recouvrement judiciaire pour mieux gérer ses correspondants

Public concerné

- Réseau commercial
- Services financiers
- Administration des ventes

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologique
- Exercices et QCM

Pré-Requis

- Notions sur le recouvrement préconisées

Infos pratiques

- **Durée :** 2 Jours (14 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 2.600€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5511

Programme de formation :

LES SPECIFICITES DU RECOUVREMENT

- Les principes du recouvrement
- La mise en place de la procédure
- La vérification de la situation juridique du débiteur (marié, séparé, en surendettement, commerçant) et de sa situation financière

LA RELANCE AMIABLE

- Le cycle de relance.
- Les traitements spécifiques par type de créance : nature, montant, ancienneté
- Les solutions : règlements, moratoire...
- Mise en adéquation des propositions de paiement avec les possibilités réelles des débiteurs

L'ACTION TELEPHONIQUE

- L'obtention du bon interlocuteur
- La découverte de la situation du client
- Les 3 actions fondamentales : convaincre, négocier, conclure

LES TECHNIQUES

- L'écoute, le discours
- Le traitement des objections
- Les mots à utiliser et ceux à éviter
- La reformulation, l'alternative

LA RELANCE TELEPHONIQUE DANS LE PROCESSUS DE RECOUVREMENT

- La périodicité des actions téléphoniques dans le cycle de relance
- La formalisation de l'historique et des résultats

LES PROCEDURES JUDICIAIRES

- La compétence des juridictions
- Le choix de la procédure la plus adaptée
- La prescription.

LE RECOUVREMENT JUDICIAIRE

- La constitution du dossier
- La mise en demeure, la sommation de payer

L'OBTENTION D'UN TITRE EXECUTOIRE

- Les procédures judiciaires individuelles
- L'injonction de payer, les assignations
- Les saisies attributions, les mesures conservatoires, le référé provision

LE CONTROLE DES PARTENAIRES JUDICIAIRES

- Les avocats, les huissiers, les agences de recouvrement, l'administrateur judiciaire...

Le recouvrement des créances à l'export

Objectifs

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

Public concerné

- Réseau commercial
- Services financiers
- Administration des ventes

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologique
- Exercices et QCM

Pré-Requis

- Notions sur l'export préconisées

Infos pratiques

- **Durée :** 2 Jours (14 Heures)
- **Session Intra / Sur mesure:** 2.600€
- **Lieu :** Multi-Sites
- **Code formation :** 5512

Programme de formation :

Anticiper les différents risques pays et commerciaux

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

Connaitre les spécificités de l'export

- Les incoterm, les conditions générales de vente et les conditions générales d'achat
- Le contrat de vente international
- Les moyens de paiement export : le Credoc, la remise documentaire, la standby letter, le virement swift...

Le recouvrement à l'amiable par l'entreprise

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

Le recouvrement à l'amiable sous-traité

- Les sociétés de recouvrement : les points forts et les points faibles
- Les cabinets d'avocats spécialisés
- Les huissiers : leur statut en fonction des pays
- Le choix de la structure : française ou étrangère

Le recouvrement judiciaire

- Les procédures spécifiques à l'union européenne
- L'injonction de payer européenne, la procédure des litiges de petit montant
- Le titre exécutoire européen
- L'exécution de l'injonction de payer

Le traitement des difficultés des entreprises

- Les procédures de prévention : « les workouts » ...
- Les procédures de redressement : la continuation de l'entreprise
- Les procédures de liquidation ; les droits des créanciers privilégiés et chirographaires
- La procédure d'insolvabilité européenne : les conditions de son ouverture
- La place des créanciers



Tel: 06.49.55.76.88
Email: info@institut-csi.com
Web: www.institut-csi.com

Institut CSI – Formation & Conseil
info@institut-csi.com
www.institut-csi.com
Tel: 06.49.55.76.88



Institut CSI – Formation & Conseil

Expert en Credit Management et Recouvrement de créances.