FINANCE - TRÉSORERIE

Créances clients : évaluer le risque, relancer et sécuriser l'encaissement

Les retards de paiement s'accumulent et la relance démarre quand la facture est déjà ancienne. Aucune limite d'encours n'est fixée à l'ouverture du compte, les litiges commerciaux servent de motif de blocage et la relation entre le commerce et la comptabilité se tend à chaque dossier. Ces cinq heures à distance installent une gestion du poste client en amont. Le participant apprend à évaluer la solvabilité d'un prospect, à fixer des conditions de paiement défendables, à organiser un scénario de relance progressif et à traiter les litiges qui bloquent l'encaissement.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,75 jour — 5,25 h	**À distance**	**À partir de 990 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Credit managers comptables clients assistants administration des ventes et commerciaux impliqués dans le suivi des encaissements.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Évaluer la solvabilité d'un client à partir des informations disponibles
- Fixer des conditions de paiement et un encours adaptés au risque
- Construire un scénario de relance progressif du rappel à la mise en demeure
- Traiter les litiges bloquant le paiement en lien avec le commerce
- Suivre le poste client à l'aide d'une balance âgée et d'indicateurs de retard

03 Programme détaillé

M1 Prévention du risque client

- Décider avant de livrer
- Sources d'information sur la santé financière d'un client
- Détermination d'une limite d'encours et des conditions de paiement
- Clauses utiles du contrat et des conditions générales de vente
- Signaux d'alerte à surveiller pendant la relation commerciale
- Atelier : Chaque participant fixe une limite d'encours pour un client réel et justifie son raisonnement.

M2 Organisation de la relance

- Relancer tôt et de façon graduée
- Construction d'un scénario de relance par segment de clients
- Choix du canal et rédaction des messages de rappel
- Passage de la relance commerciale à la mise en demeure
- Gestion des promesses de paiement et des échéanciers
- Mise en situation : Le participant conduit un entretien de relance téléphonique face à un client qui invoque un litige.

M3 Litiges et suivi du poste client

- Débloquer et mesurer
- Qualification des litiges et circuit de résolution avec le commerce
- Coordination entre comptabilité administration des ventes et vente
- Lecture de la balance âgée et suivi du délai moyen de paiement
- Critères de passage d'un dossier au recouvrement externe
- Cas pratique : Les participants traitent une balance âgée et classent les dossiers par priorité d'action.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 990 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr