

FORMATIONS AFRECO DUBLY DUVAL

Intitulé	Objectifs	Programme	Public	Durée
Optimisation de la gestion du poste clients	<p>Connaître et identifier son client Mise en place d'outils sous forme de fiches / tableaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour les clients existants - pour tout nouveau client 	<ul style="list-style-type: none"> - Il s'agit d'avoir une connaissance précise de la structure juridique, financière et économique du client avec les informations des bases de données et des infos terrains (commerciaux...) - Permettre de gérer au mieux : la facturation, la relance, les litiges qui pourraient s'inscrire dans la relation, la fin d'un contrat - L'élaboration des tableaux de bords 	<p>Crédit manager Respons. Comptable Comptable Chef d'agence Directeur de site</p>	3 jours
Savoir lire, interpréter et comprendre les scores	Comprendre le contenu des bases de données	<p>Il s'agit d'appréhender l'importance de chaque information afin d'établir un « profil » avec différents critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> - organigramme juridique : appartenance ou non à un groupe - environnement économique (secteur d'activité / typologie de clients / fournisseurs, saisonnalité de l'activité) - évolution structurelle (CA / rentabilités + les ratios) - solvabilité financière : état des paiements / endettements bancaire / URSSAF / TRESOR 	<p>Crédit manager Respons. Comptable Comptable Chef d'agence Directeur de site</p>	2 jours
Le renseignement commercial sur mesure	Mettre en place un « scoring » interne à l'entreprise	<p>En complément des bases de données, permettre la définition d'un encours pour chaque client lié à la spécificité de l'activité. Adapter une limite de crédit en fonction de la saisonnalité, du risque pays (CA export)</p>	<p>Crédit manager Respons. Comptable Comptable Chef d'agence Directeur de site</p>	2 jours
De l'importance des conditions générales de vente	<p>Connaître et appréhender la LME Elaborer les différents documents contractuels liés à toute vente</p>	<p>Les délais de règlements et les modes de paiement La clause de réserve de propriété, clause pénale, intérêts de retard, attribution de juridiction ... Anticiper les litiges (obligation de moyen / obligation de résultat)</p>	<p>Dirigeant DAF Crédit manager Respons comptable</p>	2 jours

Intitulé	Objectifs	Programme	Public	Durée
Les procédures précontentieuses	Résoudre une situation d'impayé en évitant la procédure judiciaire	<p>La relance téléphonique puis la relance courrier afin de déterminer la cause de l'impayé (litige ou problème de trésorerie du client)</p> <p>La mise en place d'un échéancier (détermination du nbre d'échéances, le suivi des règlements...)</p> <p>La synergie avec le commercial (visite)</p> <p>L'émission d'un avoir en cas de litige partiel</p>	Crédit manager Respons. Comptable Comptable Chef d'agence Directeur de site	2 jours
Gestion et financement des comptes clients	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre les encours clients, - Définir une limite de crédit, - Accorder un encours à un nouveau client - Relancer les retards de paiement. - Mesurer l'impact financier des retards de paiement, - Connaître les dispositions relatives à la loi LME 	<ul style="list-style-type: none"> - Comment les retards impactent la trésorerie et la rentabilité ? -Comment s'informer de la solvabilité des clients ? -Quels outils pour prévenir et suivre les risques clients ? -Comment recouvrer les factures en retards, -Quelle organisation mettre en place avec le service commercial ? 	Comptables, Responsables comptables, Credit Manager junior.	2 jours
Organiser la relance clients	<ul style="list-style-type: none"> - Comment organiser la relance des retards de paiement, - Comment traiter des litiges, - Comment impliquer les commerciaux dans la relance, - Comment piloter les actions de relance téléphonique. 	<ul style="list-style-type: none"> - Situer le cadre juridique et financier de la relance - L'impact des retards de paiement sur la trésorerie - Les taux d'escompte et les pénalités de retard - Les clauses à insérer dans les conditions générales de vente pour faciliter l'encaissement - Les arguments pour négocier les délais de paiement - Avantages et inconvénients des différents moyens de paiement - Faire le diagnostic de l'encours client - Identifier les causes de retard de paiement internes et externes de son entreprise - Définir un plan d'actions correctives et préventives. - Bâtir une procédure de recouvrement par catégorie de client - Identifier les classes de risque. 	Comptables, Responsables comptables, Credit Manager junior.	2 jours
Formation à l'affacturage	<ul style="list-style-type: none"> - Description de la prestation - Utiliser l'outil web du factor - Comprendre les états de gestion du factor - Comptabiliser les écritures 	<ul style="list-style-type: none"> -Situer le cadre du contrat -Mettre en place un suivi efficace de la solution affacturage -Créer et utiliser des tableaux de bords, -Savoir optimiser les coûts et le financement 	Comptables, Responsables comptables, Directeurs financiers.	2 jours

Intitulé	Objectifs	Programme	Public	Durée
Appréhender les techniques et contraintes comptables dans la mise en place et le suivi d'un contrat d'affacturage confidentiel	<ul style="list-style-type: none"> - Acquérir une maîtrise des techniques comptables liées au contrat d'affacturage, - Apprécier les risques de dysfonctionnements du contrat d'affacturage en fonction de l'organisation, l'activité et les pratiques comptables de l'entreprise, - Appréhender les actions correctives éventuellement à mettre en place dans l'entreprise, - Pouvoir répondre aux demandes du factor, - Mettre en en place des outils de suivi et de gestion pour améliorer la vie du contrat 	<ul style="list-style-type: none"> - Descriptif analytique du contrat d'affacturage de type confidentiel, - Décomposition comptable des étapes des produits tant chez le factor que dans l'entreprise, - Exercices et cas pratiques sur un contrat type - Apports théoriques 	Responsables comptables, Directeurs financiers, Trésoriers.	2 jours
Maîtriser l'analyse financière	<ul style="list-style-type: none"> - Acquérir une lecture synthétique du bilan et du compte de résultat afin d'identifier rapidement les zones de faiblesse de l'entreprise, - Apprécier la réelle situation financière de l'entreprise par des analyses sur plusieurs exercices et sur des comparatifs par activité, - Comprendre la nature des flux financiers et utiliser la pertinence des annexes, 	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer l'activité et la rentabilité - Analyser la structure financière et les profits - Évaluer la position de l'entreprise sur son marché : analyse de son secteur d'activité - Identifier les clignotants de dégradation - Mener une analyse par les flux (activité, trésorerie, investissements). 	Comptables, Responsables comptables, Credit manager.	2 jours
Perfectionnement à la négociation clients	<ul style="list-style-type: none"> - Définir des objectifs clairs pour chaque entretien, - Détecter la stratégie du vendeur et adapter son offre, - Proposer des contreparties pour chaque négociation, - Conclure les entretiens dans l'accord. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pratique par la technique des jeux de rôles (filmés en vidéo) correspondant aux situations rencontrés auprès des clients. - Analyse des jeux de rôle pour identifier les attitudes pendant l'entretien et travailler sur l'affirmation de soi. - Présentation de points théoriques où sont abordées des techniques de négociation Traitement des objections 	Assistants commerciaux, Commerciaux juniors.	2 jours
Vendre au téléphone	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre par l'entretien téléphonique l'image d'une entreprise tournée vers le client, - Transformer chaque appel en une démarche active auprès des interlocuteurs clients, - Recueillir les informations nécessaires pour gérer efficacement un appel et traiter commercialement les situations difficiles, - Savoir vendre un refus tout en restant « commercial », - Identifier les opportunités de développement et transmettre l'information qualifiée 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en pratique par l'analyse de situation et jeux de rôles - Utilisation d'une méthode spécialement adaptée à la relation téléphonique - Appréhension des différentes formes d'écoute, - Analyse des règles comportementales et d'expression, - Les réponses à apporter aux objections et à des comportements agressifs - L'utilisation des questions ouvertes et fermées pour obtenir des réponses claires. 	Assistants commerciaux, vendeur « assis »	2 jours

Intitulé	Objectifs	Programme	Public	Durée
Sécuriser et développer la relation clients	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir valoriser le partenariat avec le client (valider la satisfaction client sur la relation et mettre l'accent sur les points positifs de la prestation) - Proposer des solutions pour pérenniser et/ou développer la relation, - Gérer commercialement les réclamations et désaccords avec le client, - Anticiper sur le risque de séparation 	<ul style="list-style-type: none"> - Comment fidéliser le client qui réclame - Comment adopter les comportements relationnels qui marquent le client - Comment construire et argumenter une solution satisfaisante pour le client - Comment optimiser la qualité des réponses écrites 	Commerciaux, Collaborateurs SAV, Collaborateurs Administration des ventes, Assistants commerciaux.	2 jours
Management d'une équipe au quotidien	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir fixer des objectifs aux collaborateurs, - Pouvoir évaluer les résultats des collaborateurs et apprécier les performances, - Adresser des critiques et gérer les conflits, - Informer pour donner du sens aux actions demandées, - Organiser sa disponibilité pour mieux informer et communiquer 	<ul style="list-style-type: none"> - Exposés « théoriques » sur le management complétés par des mises en pratique. - Jeux de rôles (filmés) sur des situations de management - Organisation et gestion de réunions avec les collaborateurs, - Préparation à l'entretien en face à face avec un collaborateur (simulation) - Stratégie de management à mettre en place. 	Cadres intermédiaires.	2 jours
Animer des réunions	<ul style="list-style-type: none"> - Bien préparer les réunions, - Savoir se servir des bons supports, - Mener les débats dans la facilité et l'écoute, - Obtenir l'adhésion sur les thèmes et objectifs de la réunion 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse d'une réunion précédente, - Préparation d'une réunion sur un thème précis, - Analyse de cas, - Définition de supports 	Manager, Responsables d'équipes.	1 jour
Gérer son temps pour être efficace	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser l'utilisation de son temps, - Organiser ses priorités, - Gérer son planning, - Améliorer son efficacité 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse d'une journée ou semaine type, - Analyse d'un test sur la gestion du temps, - Echange entre participants, - Etablir sa liste de priorités 	Tout collaborateur de l'entreprise qui se sent débordé dans son quotidien.	1 jour
Ensemble dans l'entreprise pour réussir	<ul style="list-style-type: none"> - Permettre aux collaborateurs de services différents de réfléchir et travailler ensemble - Mieux connaître et comprendre les métiers de chacune des populations, - Améliorer la communication inter services, - Prendre des mesures et engagements pour fluidifier le fonctionnement inter services 	<ul style="list-style-type: none"> - Travail en sous-groupe pour définir les fonctions et missions, - Lister les dysfonctionnements de communication - Mettre en place des actions communes, - Définir des engagements réciproques et valeurs communes. 	Séminaire d'entreprise pour les collaborateurs	2 jours

Communiquer en PME	<ul style="list-style-type: none">- Apprendre les bases de la communication- Mettre en place en interne des actions de communication efficaces et peu coûteuses.	<ul style="list-style-type: none">- Définir le plan de communication- Travailler sur l'identité visuelle et la charte graphique- Identifier des outils de communication adaptés à l'entreprise- Travail sur un cas pratique d'entreprise	Dirigeants de PME et Cadres de Direction	2 jours
---------------------------	---	---	--	---------