

« Pour limiter les risques d'impayés, une gestion individualisée de l'encours client est nécessaire »

Quizz

Mes clients sont solvables. Je dispose des moyens pour vérifier leur solvabilité. Mes clients sont solvables. Je dispose des moyens pour vérifier leur solvabilité

Un encours maximum a été déterminé pour chaque client, en fonction de sa solvabilité

Les délais de paiement accordés sont toujours justifiés, et les critères d'octroi de crédits sont clairs

Mes conditions générales de ventes incluent les aspects liés au règlement ou au défaut de paiement

Je dispose d'outils pour avoir une vision individuelle et globale du poste client

Je connais le délai d'encaissement de mes créances clients

Je dispose de procédures claires et efficaces en matière de relance et de contentieux

Si vous avez coché toutes les cases, vous pouvez passer cette fiche. Sinon... bonne lecture !

Le crédit client, un outil commercial à manier avec prudence

Accorder un délai de paiement est une pratique courante. C'est également un argument commercial qui peut permettre de faire aboutir une négociation. Mais le crédit client est également un poste du bilan qu'il faut financer, de façon permanente. De plus, les risques liés à des défauts de paiement peuvent mettre à mal la trésorerie, la rentabilité, et la pérennité de l'entreprise.

Quels outils pour suivre le poste client ?

Pour limiter les risques et les conséquences d'une défaillance de ses clients, l'entreprise doit disposer d'outils de gestion capables d'assurer :

- Un suivi individuel et exhaustif de toutes les créances clients, au travers des outils de Gestion de la Relation Client (GRC) et de la comptabilité
- Un suivi des clients à risque, soit en regard du montant de la créance, soit en fonction de l'ancienneté de la dette
- Un suivi des indicateurs globaux du poste client, comme le délai moyen de paiement par exemple

Le poste client, un indicateur de la performance commerciale

Au-delà des seuls aspects liés à la trésorerie, le suivi du poste client est également une source de renseignement sur la qualité de nos relations avec les clients.

L'analyse du poste client recèle en effet des informations telles que :

- L'évolution du panier moyen, qui permet de mesurer la fidélité des clients,
- L'évolution du délai de paiement, indicateur de la santé financière de nos clients,
- Le nombre de contentieux, qui peut être le révélateur d'un mécontentement de la clientèle : augmentation des malfaçons, bons de commande approximatifs?