

PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

FORMATION : « *De la commande à l'encaissement maîtriser la gestion client et la facturation* »

Période de réalisation de la formation : Prochaine session du 1^{er} au 3 juillet 2026

Inscriptions avant le 15 juin 2026 au plus tard à contact@propulsup.com

Horaires : 9h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h30

Durée de la formation : 21 heures en présentiel

Lieu de la réalisation : 1 Promenade de la bonnette, 92230 Gennevilliers

Formateurs :

M. Chaouki Amine

Mme Benslimane Nora

Prix inter-entreprise : 1190€ HT par stagiaire

Objectifs de l'action :

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

- Gérer la relation client avec professionnalisme : posture, communication, gestion des situations difficiles
- Produire des documents commerciaux conformes aux obligations légales : devis, bons de commande, factures, avoirs
- Mettre en œuvre un processus de recouvrement structuré en 4 niveaux et piloter un portefeuille d'encaissements
- Réaliser un rapprochement bancaire complet, identifier et corriger les écarts
- Utiliser un ERP comme outil de gestion administrative et de traçabilité

Contenu de l'action de formation :

JOUR 1 — Relation client, document commercial & Facturation (7 heures)

Lancement — tour de table, questionnaire de positionnement

Module 1 — La relation client professionnelle

- Profils et attentes clients
- Posture et communication adaptée
- Gestion des situations sensibles (litige, mécontentement, urgence)
- Traçabilité de la relation client

Module 2 — Du devis à la commande : rédiger, valider, archiver

- Mentions légales obligatoires
- Valeur juridique du devis
- Rédaction structurée
- Circuit de validation interne
- Bon de commande
- Classement et archivage

Module 3 — La facturation : règles, obligations et pratique

- Mentions obligatoires (art. L.441-9)
- Types de factures (acompte, avoir, solde, proforma)
- TVA et délais légaux (LME)
- Numérotation
- Envoi, archivage, traçabilité
- Lecture du tableau de bord facturation

JOUR 2 — Recouvrement, relance & Pilotage des encaissements (7 heures)

Module 4 — Comprendre et prévenir les impayés

- Types d'impayés
- Causes structurelles
- Impact sur la trésorerie (simulation chiffrée)
- Cadre juridique (art. L.441-10)
- Conditions de paiement
- Vérification de solvabilité
- CGV protectrices

Module 5 — Le processus de relance en 4 niveaux

- Niveau 1 — amiable (J+1 à J+15)
- Niveau 2 — formelle (J+15 à J+30)
- Rédaction des courriers et emails
- Niveau 3 — mise en demeure (J+30 à J+45)
- Niveau 4 — précontentieux (J+45+)
- Traçabilité des relances
- Paramétrage logiciel

Module 6 — Piloter le portefeuille & communiquer en situation difficile

- Balance âgée
- Tableau de suivi
- DSO, taux d'encaissement, taux de litige
- Entretien téléphonique en 5 étapes
- Gestion des objections

JOUR 3— Trésorerie, rapprochement bancaire & Atelier intégré (7 heures)

Module 7— Trésorerie et rapprochement bancaire

- Rôle de la trésorerie et résultat comptable
- Relevé bancaire : rubriques, instruments, délais de valeur
- Méthode de rapprochement : relevé vs journal
- Classement des écarts
- Suspens bancaires
- Validation et clôture

Module 8 — Analyser, corriger, documenter

- Rédaction d'un état de rapprochement
- Bonnes pratiques : fréquence, responsabilités, archivage
- Signaux d'alerte d'une trésorerie fragilisée
- Liens facturation
- Encaissements
- trésorerie

Module 9 — Atelier intégré : cycle complet de A à Z

- Scénario fil rouge : relation client → devis → commande → facturation → relance → encaissement → rapprochement
- Détection et correction d'anomalies
- Rédaction des documents associés
- Restitution collective

Sanction de l'action : L'action de formation n'est pas sanctionnée par un diplôme ou un titre professionnel ou autre titre à finalité professionnelle, mais elle donne lieu à des évaluations tout au long de la formation à travers des exercices pratiques, des mises en situation professionnelles, des QCM d'évaluation des connaissances.

Modalités de déroulement et de suivi de l'action

L'action de formation se déroulera selon les modalités suivantes :

- Nombre d'heures de formation réalisée en présentiel : 21 heures
- Nombre d'heures à distance : 0 heure
- Taux des enseignements dispensés à distance sur la durée totale des enseignements : 0 %

Le suivi de la réalisation de l'action est assuré à travers la signature de feuilles d'émargement par chaque stagiaire et chaque formateur concerné, permettant de justifier de la réalisation de l'action. La réalisation des évaluations permet également de justifier du suivi de la réalisation de l'action.

L'action de formation alterne différents apports théoriques et méthodologiques, des exercices pratiques illustrant des situations professionnelles réelles, avec des simulations administratives et des mises en situation professionnelles, de façon à favoriser l'appropriation des compétences et des outils, ainsi que leur application concrète en situation professionnelle.

Moyens prévus pour la réalisation de l'action :

Les moyens matériels prévus pour la réalisation de l'action sont définis comme suit : salles de formation équipées ordinateurs portables mis à disposition des stagiaires, d'écrans numériques interactifs, d'un tableau blanc avec des feutres, d'un accès à une connexion internet haut débit, d'un mobilier pédagogique adapté (tables de travail, chaises, espaces de travail collaboratif).

Les stagiaires se verront remettre un support pédagogique complet en version numérique, comportant notamment des procédures pas à pas pour créer un devis, une facture ou un avoir, un guide du processus de relance en 4 niveaux, des modèles de courriers et des emails de relances type.