



Newsletter n°16

La gestion du poste clients : un enjeu de création de valeur, au delà des aspects cash

En première approche, la gestion du poste clients semble n'être qu'un problème de recouvrement. Il ne s'agirait que, d'une part, de tirer l'oreille de clients négligents et, d'autre part, d'identifier, préventivement, les problèmes potentiels plutôt que les subir.

Pourtant, l'observation des faits prouve que la gestion du poste clients est intrinsèquement liée à la **qualité** et à l'**efficience** de la relation client fournisseur.

Tout d'abord, elle l'est à la gestion pertinente des **risques d'insolvabilité**, qui requiert la définition et l'actualisation de plafonds d'encours par client.

Elle l'est aussi à la qualité, parce qu'un **client satisfait** ne posera pas de problèmes pour régler ses factures qu'il s'agisse d'acomptes ou de factures de livraison.

Elle l'est, enfin, à l'efficience, parce que le processus d'encaissement est, organiquement, lié aux **processus opérationnels** de l'entreprise qu'il s'agisse de logistique étendue ou de supply-chain, qu'il s'agisse de gestion commerciale ou qu'il s'agisse d'après-vente. Par exemple, le cadencement des acomptes est lié, d'une part, aux dispositions contractuelles, d'autre part à l'avancement des productions et livraisons.

Un autre levier a trait à l'efficience de la chaîne d'**administration commerciale**. Le nombre de factures est-il adapté ? Est-il opportun de regrouper plusieurs lignes de commande sur une même facture ? Ou plusieurs factures sur un même relevé ?

Certes, regrouper des opérations allège la charge de recouvrement qui peut être concentré sur un nombre réduit d'encaissements, mais, *a contrario*, concentrer trop de transactions dans le même paiement peut conduire à retarder le règlement de toutes les transactions alors même qu'une seule d'entre elles ferait l'objet d'un litige.

Enfin, l'efficience du processus de recouvrement est, en lui-même, un levier important qui sera d'autant plus efficace que les **processus amont** auront été retravaillés. A cet égard, certaines pratiques préventives s'avèrent être très efficaces comme, par exemple, le rappel systématique des clients quelques jours avant l'échéance, ou encore les relances d'intensité croissante, en fonction des dépassements de délais croisés avec les montants.

Il s'agit, en synthèse, de concilier productivité administrative et efficience du recouvrement.

Un dernier aspect a trait au **système d'informations**. Les ERP ne sont pas toujours performants dans ce domaine.

En revanche, certains outils modernes dédiés permettent une **gestion intégrée du poste clients** sous tous ses aspects : risques, relances, reporting, flux de trésorerie prévisionnels. Les outils seront d'autant plus efficaces que l'organisation aura été, correctement, repensée. A chaque entreprise d'en profiter.

Denis Molho
+336 14 70 66 38



Newsletter DME Performance

Stratégie Pilotage Contrôle de Gestion Formation
Gestion des Ressources Humaines Refonte des Systèmes d'Information

© Denis Molho DM EUROPEAN MANAGEMENT DME Performance.
Tous droits réservés

Pour plus d'information, envoyez un email à contact@dmepformance.com
ou visitez <http://dmepformance.com/>