

MEMO FORMATION : MISSION CREDIT CLIENT

Le **service crédit client** est une équipe de salariés interne à Saint-Gobain Distribution Bâtiment France, gérant la mise à disposition de facilités de paiement pour ses clients. Il accompagne la force commerciale tout au long du parcours d'un client. SGDB France a fait le choix d'organiser ce service en interne par le biais d'équipes régionales dédiées, permettant ainsi d'accorder à ses clients des délais de paiement avec une plus grande réactivité et en leur offrant un accompagnement sur-mesure.

- **L'ouverture de compte** est effectuée en agences par les équipes de vente elles-mêmes sur présentation de pièces officielles : **carte d'identité du gérant recto verso et le RIB.**

La saisie d'un maximum d'informations concernant le client (*effectifs, présence de locaux, CA prévisionnels ou précédents, délai du chantier ou toutes informations pouvant impacter la vie de la société*) est **essentielle** pour vérifier la fiabilité du client.

- **La révision de la limite de crédit**

Le service Crédit Client suit et accompagne les besoins liés à l'activité du client. Il adapte la limite de crédit tout en tenant compte du risque de défaillance (*dépôt de bilan par exemple*). Pour se faire, des rendez-vous chez le client peuvent être effectués afin de trouver les solutions adaptées (*prise de garantie : gage, caution, délégation de paiement ...*).

- **Facturation & recouvrement**

La mission du service Crédit Client est également d'intervenir lorsque le client ne règle pas à l'échéance. Ceci est matérialisé par le biais de relance (mails, courriers, téléphone, visite). Si la démarche amiable n'aboutit pas, le service transfère le dossier à un service centralité dédié aux contentieux.

Une attention particulière est demandée aux conseillers de vente lors de la facturation.

Il est important de bien saisir sur la facture **le numéro du bon de commande** et la **référence chantier** pour éviter les litiges et le non-paiement de nos factures.

Ces retards ne sont pas anodins et **impactent vos résultats** d'agences.

- **Mise à jour des fichiers clients**

Si vous avez des informations type **RIB, changement d'adresse**, il faut informer le service Crédit qui a aussi pour mission d'assurer la maintenance du fichier clients.

- **Blocage et déblocage des comptes**

Le blocage d'un compte client peut intervenir dans plusieurs situations :

- Impayé sur prélèvement automatique ou LCR – le blocage est alors effectif le jour même
- Dépassement de la limite du montant du crédit – celui-ci peut alors être augmenté que sur consultation du service Crédit client

- **Les moyens de paiement à privilégier :**

- **La Lettre de Change Relevé (LCR) ou Traite Directe** : C'est un prélèvement sur la banque du client. Il est important de signaler au client de donner son accord « permanent » à sa banque.
- **Le prélèvement** : C'est un prélèvement automatique, qui présente le même avantage que la Traite directe. Le client doit signer un mandat Sepa pour une autorisation de prélèvement permanente

Lecture d'un compte client (en TTC)

- **Facture(s) en retard** : ce sont les factures non réglées par le client.
- **Prochaines factures à payer** : factures du mois précédent
- **Livré non facturé** : ce sont les bons du mois en cours
- **Encours livré** : c'est la somme des factures en retard + les prochaines factures à payer + le livré non facturé

- **Commandes dans l'encours** : Ce sont les commandes à 5 jours et les commandes préparées.

- La **Limite de Crédit TTC** est déterminée par le service crédit Régionale et doit être respectée.

- **Solde restant** : indique le montant restant disponible ou non (si le solde est en négatif c'est que la Limite de Crédit est dépassée) pour servir le client