

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Up ! Enhanced Management</b>  | Première édition  |
|   | <b>9 Le contrôle de la firme et de son environnement</b><br>9.7 Le suivi des clients | <a href="http://www.up-comp.com">http://www.up-comp.com</a><br><a href="mailto:contact@up-comp.com">contact@up-comp.com</a> |

Généralement, ils sont constitués d'un montant forfaitaire augmenté de 1,25 % des sommes dues par mois de retard, tout mois commencé étant du. La seule présence de cette clause dans un contrat a pour effet d'éviter les retards de paiement dus aux directeurs financiers indécidés qui cherchent à allonger de façon malhonnête la durée du crédit fournisseur.

- **Demander un dépôt de garantie pour une facture récurrente ou un acompte pour une facture non récurrente.**

Il est bon de rappeler la raison de cette mesure quand un client a eu dans le passé récent un retard de paiement. Cela l'incitera d'autant à régler à temps cette fois-ci.

a

Une technique provenant des professionnels du crédit aux entreprises est le **scoring**. Il s'agit d'évaluer le risque de défaillance de l'entreprise à partir d'un estimateur qui a été calculé de façon statistique sur une population d'entreprises, à partir des outils présentés dans le chapitre intitulé **Marketing**.

Voici l'estimateur employé par le **Crédit Commercial de France** :

$$\text{Score} = 6,5 - 9 * \frac{\text{Frais financiers}}{\text{Excédent brut d'exploitation}} - 1,1 * \frac{\text{Dettes}}{\text{Fonds propres}}$$

Plus le score est négatif, plus le risque est important.

Il existe d'autres estimateurs plus compliqués, notamment celui de la **Banque de France** et celui de l'**Association Française des Crédits Managers et Conseil (AFDCC)**. Ce dernier offre la particularité d'associer au score une probabilité de défaillance.

a

Une seconde technique est de mesurer le **Délai de Retour sur Risque (DDR)** :

$$\text{Délai de retour sur risque} = \frac{\text{Encours facturé ou non} - \text{garanties reçues}}{\text{Marge sur coûts directs mensuelle moyenne}}$$

En combinant, nous pouvons définir l'**espace de risque sur les créances** :

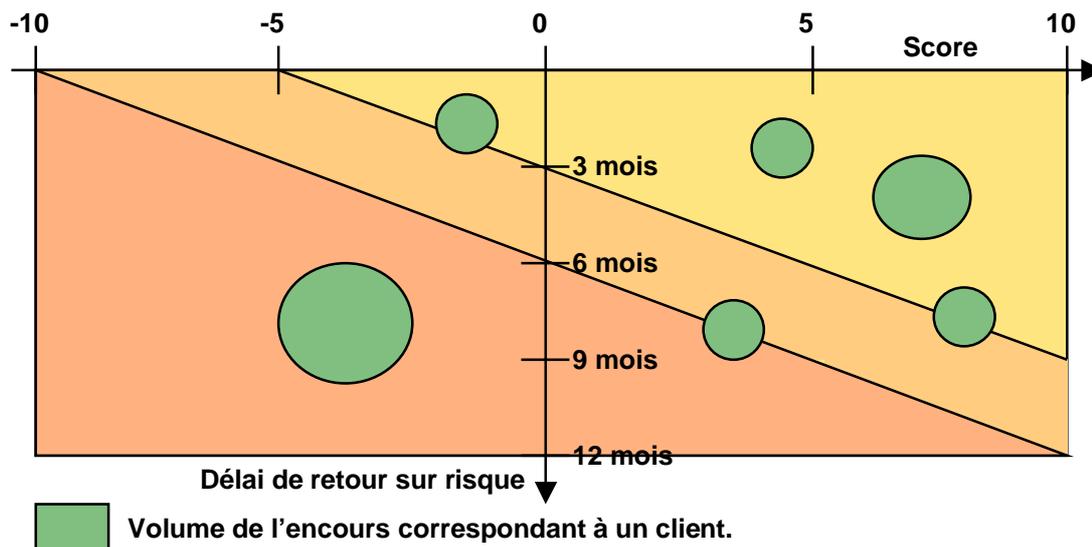


Diagramme 407 - L'espace de risque sur les créances

### 9.7.2 La satisfaction des clients

&

Pour chaque activité stratégique, la **satisfaction des clients** au regard de l'offre de produits ou de services proposés par l'entreprise se mesure par la satisfaction des facteurs clés de succès qui sont leurs attentes réelles.