

Gestion du Risque Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-du-risque-client

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
3 jours (21h)	**MC264**	**Relation Client**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Savoir appréhender les enjeux financiers et commerciaux pour limiter le risque clients
- Mettre en place des mesures préventives pour éviter les impayés, améliorer les procédures internes pour mieux encaisser
- Savoir élaborer des outils de suivi, de pilotage et d’évaluation du risque clients

POUR QUI ?

- Manager commercial
- Responsable Grands Comptes
- Key account manager
- Commerciaux
- Agents relations clients

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction : Les enjeux financiers du risque clients

- Identifier le poids du poste clients dans l'entreprise
- Quelles sont les conséquences des retards de paiement sur la trésorerie ?
- Maîtriser le profil de défaillance en fonction du retard de paiement

2 / Évaluation de la solvabilité du client dans la gestion du risque client

- Étude des informations internes : collaboration avec les autres services de l'entreprise (les remontées de la force de vente, le service comptable, le service juridique...)
- Exploitation des sources externes : enquêtes commerciales, médias économiques
- Tirer profit des informations issues de l'analyse financière

3 / Adapter un traitement préventif face au risque clients

- Savoir définir une politique de crédit en gestion des risques
- Appréhender une méthode de détermination de la limite de crédit accordé
- Savoir négocier les CGV : faire respecter les délais de paiement et maîtriser ses moyens de paiement

4 / Adapter un traitement curatif pour mieux encaisser

- Maîtriser les différents profils des débiteurs de mauvaise foi pour une solution adéquate
- Le dossier client à établir pour recouvrer
- Mettre en place une relance mixte dans une démarche qualité : appels téléphoniques, relances écrites, visites domiciliaires

INNOV MAROC

- Mettre en place un cycle de relance pour être efficace
- A partir de quand choisir un recouvrement contentieux en mesurant le taux d'encaissement : mesurer les coûts et les avantages ?
- Synthèse sur le recouvrement contentieux

5 / Externaliser sa créance

- A partir de quand faut-il externaliser ?
- Focus sur les agences de recouvrement et huissiers de justice
- Quels outils mettre en place pour faire le suivi des dossiers externalisés ?

6 / Le pilotage et le suivi du risque clients

- Le tableau de bord crédit clients
- La mesure de la sinistralité clients
- La mesure et le suivi du coût du risque clients
- Mis en place des indicateurs de performance : DSO, taux d'encaissement, risque de taux de litige

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

25 au 27 Nov. 2026	Distanciel
27 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC