

Analyser le risque client en ETT

1 jour
7 heures

Objectif professionnel : cette formation développe l'aptitude des participants à évaluer le risque client, maîtriser l'encours, anticiper les incidents de paiement et préserver la relation commerciale avec l'entreprise utilisatrice tout en faisant respecter les conditions contractuelles.

Objectifs pédagogiques :

Analyser les signaux de risque

Prérequis :

1. Analyser les signaux de risque

Identifier les zones de vulnérabilité propre à une agence d'emploi : avance de trésorerie, masse salariale, marges limitées

Repérer les types de clients à forte exposition aux impayés

Mesurer les conséquences financières, commerciales et organisationnelles d'un impayé pour l'agence

Délimiter le rôle de l'assurance-crédit et les marges de manœuvre de l'agence

Identifier les situations nécessitant une vigilance ou une remontée interne : croissance trop rapide, pressions commerciales, incidents, changement brusque d'interlocuteur...

Modalités pédagogiques : quiz + mini-cas « Le client fragile mais stratégique »

2. Suivre l'encours

Distinguer encours facturé, encours à venir, encours caché (heures planifiées, prolongations attendues, pics d'activité

Interpréter les indicateurs d'alerte : encours vs CA, concentration du risque sur un client...

Mesurer l'impact des délais et modes de règlement sur la trésorerie de l'agence

Analyser la trajectoire de règlement d'un client : J+1, J+10, dérives récurrentes

Suivre l'encours

Prévenir les incidents de paiement

*Anticiper les effets d'emballement
Piloter les comptes sensibles*

Modalités pédagogiques : cas pratique « Client en forte croissance, comment éviter a dérive d'encours »

3. Prévenir les incidents de paiement

Mettre en place une pré-relance pour éviter l'apparition de retards

Conduire une relance adaptée au profil du client

Argumenter une demande de clarification ou de régularisation sans créer de tension

Appliquer des mesures de sécurisation adaptées au risque : acompte, facturation hebdomadaire, conditions particulières, plafonds...

Communiquer au client un « oui », un « oui sous conditions » ou un « non » en préservant la relation commerciale

Remonter les alertes et documenter les décisions commerciales

Modalités pédagogiques : jeux de rôle pré-relance, relance J+10 et relance critique, simulation d'entretien « oui sous condition à un client stratégique »

Responsables d'agence, gestionnaires ADV

Groupe de 4 à 8 participants

Profil des formateurs consultable sur www.managir.com

Evaluation des compétences en début et en fin de formation. Mesure de satisfaction en fin de session. Mesure de satisfaction du donneur d'ordre à \pm 8 jours, évaluation par « Avis Vérifiés » à \pm 1 mois, mesure de satisfaction et d'impact à \pm 3 mois. Possibilité de questionnement complémentaire par mail pendant 30 jours

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS
01 45 23 22 22 ou ggury@managir.com

Réf. 312-012
Version 121225