



ASSOCIATION PROFESSIONNELLE
DES SYSTÈMES FINANCIERS
DÉCENTRALISÉS DU BÉNIN

Formation thématique

Les fondamentaux de la gestion du risque clients

Public cible : Directeur de crédit, gestionnaire de crédit, gestionnaire des contentieux et risques, agents commerciaux, auditeurs internes, contrôleur/inspecteur, chef d'agence.

Créer une dynamique et une synergie d'actions internes favorable à une meilleure appréhension et gestion des risques clients.

Introduction : Dans le monde des affaires d'aujourd'hui, la gestion du risque clients est un élément essentiel pour assurer la stabilité et la croissance durable de toute organisation. Les institutions de microfinance en sont concernées aussi. Comprendre et anticiper les risques associés à vos clients peut vous permettre de prendre des décisions éclairées, d'améliorer la santé financière de votre IMF et de renforcer les relations avec vos clients. Grâce à cette formation, vos agents exploreront les concepts fondamentaux de la gestion du risque clients, y compris les types de risques, les méthodes d'évaluation et les stratégies d'atténuation.

Objectifs de la formation :

- **Comprendre les concepts clés :** explorer les concepts fondamentaux de la gestion du risque clients, y compris les types de risques, les méthodes d'évaluation et les stratégies d'atténuation.
- **Développer des compétences pratiques :** apprendre à identifier, évaluer et gérer les risques associés à vos clients à travers des études de cas pratiques et des exercices interactifs.
- **Améliorer la performance financière :** appliquer les principes de la gestion du risque clients, à être en mesure de réduire les

pertes, d'optimiser les flux de trésorerie et d'améliorer la rentabilité globale de votre IMF.

- **Renforcer les relations clients :** une gestion proactive des risques leur permettra de bâtir des relations plus solides et durables avec vos clients, en instaurant une confiance mutuelle et en augmentant la satisfaction client.

Contenu de la formation

- Introduction aux Risques Clients
- Évaluation des Risques Clients
- Stratégies de Gestion des Risques Clients
- Outils et Technologies
- Études de Cas et Exercices Pratiques

Validité : 1er trimestre 2025



28 au 29 janvier 2025



Bénin, Ouidah
www.alafianetwork.org

Préparez-vous à relever les défis complexes relatifs à l'anticipation et à la gestion des risques clients à travers notre formation spécialisée sur :

Les fondamentaux de la gestion du risque clients

Rejoignez-nous pour une session de formation interactive animée par des experts chevronnés du domaine.

Coût : 100.000 FCFA

Lien d'inscription : <https://alafianetwork.org/images/insc/fdmt-gest-risq-client.pdf>

CONTACT Infoline : (+229)21326658 / 97192828 / 94752958) - contact@alafianetwork.org
apsfdbenin@gmail.com - amegniganjolie@yahoo.fr