



Du crédit à l'encaissement :

Des relances de recouvrement efficaces

Appeler un client pour exiger le paiement d'une facture en retard nécessite une certaine technique. Il peut être difficile de recouvrer les factures impayées.

Toutefois, un simple appel téléphonique informel permet souvent de résoudre les problèmes rapidement et sans conflit.

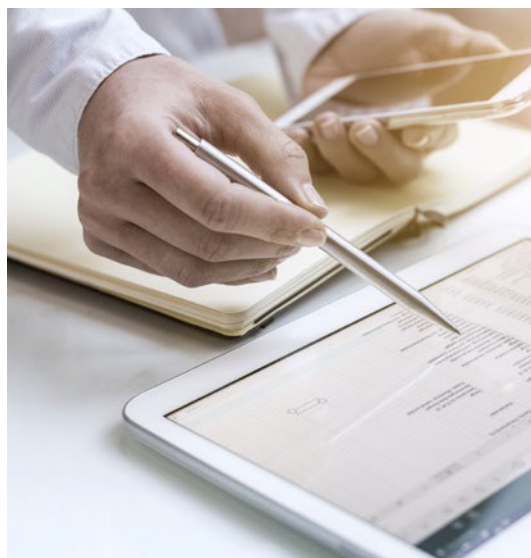
Du crédit à l'encaissement :

Comment relancer par téléphone vos factures en retard de paiement

En cette période d'incertitude économique délicate, il est indispensable de créer un lien direct avec votre client en communiquant avec lui.

Par exemple, à chaque étape de leur chaîne d'approvisionnement, des entreprises ont été touchées par le coronavirus. Votre client a peut-être simplement besoin de quelques jours supplémentaires pour régler ses problèmes de trésorerie, et votre facture. Si c'est le cas et que vous pouvez lui consentir ces quelques jours supplémentaires, vous vous épargnez des problèmes et les coûts liés à des actions de recouvrement plus agressives comme des poursuites judiciaires. Chose peut-être plus importante encore, vous préserverez également votre relation d'affaires avec votre client et vos futures ventes.

Il n'y a pas une seule façon de réussir une relance téléphonique pour recouvrer une facture. Chaque débiteur est différent et ce qui réussit dans un dossier peut échouer dans le suivant. C'est précisément la raison pour laquelle une préparation minutieuse et une certaine souplesse, augmentent considérablement vos chances de succès.



Points à analyser avant d'appeler un client ayant des arriérés

Qui doit appeler le client ?

Tous les collaborateurs ne sont pas aptes à relancer par téléphone les clients pour obtenir le règlement de vos factures. Pensez à la structure de votre entreprise et à la manière dont vous avez créé des relations privilégiées avec vos clients. Un membre de votre service financier doit-il appeler la comptabilité de votre client ? Ou serait-il plus adapté - et peut-être plus productif - que le gestionnaire du compte du client appelle directement son contact ? Le collaborateur chargé d'effectuer l'appel se sent-il préparé pour le faire ? Réfléchissez à la meilleure façon de l'aider par la formation, la mise à disposition d'informations ou même la délégation à un collègue.

Fixer des objectifs clairs

Lorsque vous fixez des objectifs, il est nécessaire de définir l'objectif que vous espérez atteindre et ce sur quoi vous pouvez faire des compromis. Par exemple, vous pouvez vouloir obtenir un paiement intégral, mais vous pouvez faire un compromis sur la date de paiement et donner à votre client un délai supplémentaire pour payer. Si vous n'êtes pas en mesure de lui accorder un délai supplémentaire, vous pouvez peut-être mettre en place un

plan de paiement, qui vous permettra d'étaler le règlement en plusieurs versements et de recevoir immédiatement une partie de votre paiement.

Préparer sa relance

Avant d'effectuer une relance téléphonique, prenez le temps d'examiner le contexte. Par exemple, déterminez si la raison du retard de paiement est liée à votre entreprise. Peut-être votre client est-il en désaccord sur le niveau ou la qualité des biens ou des services, ou peut-être votre équipe de vente a-t-elle fait une promesse concernant les conditions de paiement dont vous n'aviez pas connaissance.

Vérifiez s'il y a un problème qui a empêché le paiement. Découvrez ce que vous pouvez faire pour le résoudre. Votre client a peut-être reporté le paiement parce qu'il y avait un problème avec votre facture. Avant d'appeler, vérifiez :

Avant de passer l'appel, posez-vous les questions suivantes :

- La facture comprenait-elle toutes les références et données nécessaires ?
- A-t-elle été adressée à la bonne personne ou au bon service ?

- A-t-elle été reçue ?
- Le service comptable de votre client a-t-il besoin d'informations supplémentaires avant de pouvoir traiter votre facture ?

Analysez les différentes façons dont votre client pourrait répondre à votre appel. Va-t-il s'excuser ou voudra-t-il collaborer avec vous pour résoudre le problème ? S'agit-il d'une entreprise de taille plus importante que la vôtre et ont-ils l'habitude d'en profiter pour retarder leur règlement aux plus petits fournisseurs ? Il peut être également utile de préparer vos réponses aux excuses les plus souvent évoquées ?

Il peut être utile de déterminer quelles sont les excuses couramment avancées et quelle réponse vous souhaitez y apporter.

Créer un dossier client avec les informations suivantes :

- Nom et coordonnées de la personne à appeler
- Historique des paiements
- Expériences de paiement et résultats des appels précédents, y compris toute raison antérieure de retard de paiement

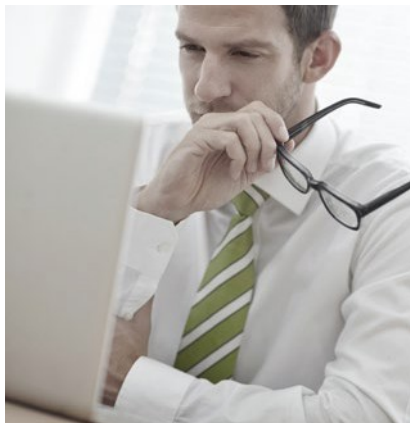
Du crédit à l'encaissement :

Comment relancer par téléphone vos factures en retard de paiement

Relancer une facture en retard

Appelez la ligne directe de votre contact ou demandez à lui parler en donnant son nom :

- Soyez poli et positif ; donnez une touche personnelle à l'appel mais restez concentré, ferme et assertif
- Allez droit au but et soyez clair et direct quant à vos souhaits
- Soyez compréhensif. N'oubliez pas qu'il peut y avoir de nombreuses raisons pour lesquelles votre client n'a pas payé et que certaines d'entre elles peuvent être imputables à votre entreprise. Une conversation chaleureuse constructive peut également être plus efficace pour votre entreprise, qu'une conversation se terminant par un malentendu ou un litige qui aurait pu être résolu à l'amiable.
- Si votre client a un historique de retards de paiement ou refuse de payer ce qu'il doit, il peut être utile de lui indiquer les prochaines actions que vous envisagez de suivre. Celles-ci peuvent inclure :
 - Facturation d'intérêts de retard
 - Suspension des livraisons des biens ou services pour les commandes en cours ou futures
 - Suppression des conditions de crédit
 - Recours à une agence de recouvrement
 - Action en justice
- Prenez des notes tout au long de votre appel et synthétisez les décisions clés à la fin de l'appel pour vous assurer que vous et votre client comprenez et acceptez les décisions prises ensemble. Qui fera quoi dans quel délai ?
- Faites suivre immédiatement votre appel d'un courriel qui résume les principaux points abordés et les éventuelles actions convenues.



Que faire après avoir effectué un appel de recouvrement ?

Conservez et partagez les informations recueillies

Veillez à ce que vos notes soient conservées dans le dossier de votre client. L'information conservée dans votre système est extrêmement importante, car elle permet à un collègue, une agence de recouvrement ou un représentant légal de suivre le dossier.

Tenez vos engagements

Si vous fixez une date d'échéance, veillez à ce qu'elle soit respectée. De même, si vous vous mettez d'accord sur les conséquences d'un défaut de paiement à une date convenue, vous devrez y donner suite.

Soyez persévérant

Vous devrez peut-être contacter votre débiteur plus d'une fois. Soyez prêt à le faire. Il peut être utile d'établir un calendrier. Par exemple, prenez contact dès que votre facture est en retard d'un ou deux jours. Répétez l'opération à intervalles réguliers, par exemple tous les cinq à sept jours, jusqu'à ce que le règlement soit en retard de 30 jours. À ce moment-là, vous devrez peut-être tenter - ou du moins menacer d'intenter - une action professionnelle ou juridique.

Anticiper les actions à venir

Passer un peu de temps à préparer vos actions à mener. Cela vous aidera à améliorer continuellement les résultats de vos actions. Les questions suivantes peuvent vous aider dans votre réflexion :

- Ai-je fait preuve d'une bonne écoute lors de mon appel pour obtenir le meilleur résultat possible et ai-je trouvé le bon ton ?
- Est-ce que je suis toujours resté concentré sur mon objectif ?
- Ai-je accepté des fausses promesses ?
- Ai-je reçu des réponses précises à mes questions ?
- Ai-je mentionné les aspects positifs d'un règlement à l'amiable ?
- Ai-je réussi à limiter l'appel téléphonique à une période adéquate ?
- Suis-je satisfait de mon argumentation ou est-ce que quelque chose peut être amélioré ?

Que faire si vos relances échouent ?

Si vous n'avez pas réussi à obtenir le paiement ou un plan de remboursement d'une facture impayée, vous pouvez faire appel à des conseils spécialisés. Vous pourrez peut-être négocier une solution avec un médiateur, ou vous devrez peut-être faire une action en justice. Une agence de recouvrement professionnelle peut également vous être très utile. Parfois, il suffit de contacter une agence de recouvrement pour déclencher le paiement de votre débiteur.

Si votre débiteur est à l'étranger, vous pouvez également bénéficier des services d'une agence ayant un réseau implanté localement et connaissant la langue et la législation du pays de votre débiteur.

Clause de non-responsabilité

La présente publication est fournie à titre informatif uniquement et ne se veut pas être une recommandation ou un conseil au lecteur sur des transactions, des investissements ou des stratégies particuliers. Les lecteurs doivent prendre leurs décisions personnelles, commerciales ou autres concernant les informations fournies. Bien que toutes les précautions aient été prises pour garantir la fiabilité des sources d'informations utilisées et publiées dans le présent document, Atradius décline toute responsabilité en cas d'éventuelles erreurs ou omissions dans les présentes informations, et par rapport à toutes les conséquences résultant de leur utilisation ou interprétation. Toutes les informations contenues dans cette publication sont fournies « telles quelles », sans garantie d'exhaustivité, d'exactitude, de durabilité, ni des résultats obtenus en les utilisant et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. En aucun cas la responsabilité d'Atradius, des entreprises ou partenaires avec qui elle entretient des relations, ni de leurs partenaires, agents ou employés, ne peut être invoquée par quiconque pour toute décision ou action fondée sur l'utilisation des informations contenues dans le présent document ou de tout dommage en résultant, spécifique ou de nature similaire, même si la possibilité de tels dommages a été expressément soulignée.

Suivez Atradius



Atradius



@atradius



atradiusgroup



Contacts
atradius.com

Atradius
159 rue Anatole France
Tél. +33 (0)1 41 05 84 84

info.fr@atradius.com
www.atradius.fr