

Conseils en Credit Management

Dix étapes pour accélérer les paiements

Récupérer une créance en temps voulu est tout aussi important que de conclure une affaire avec un client. Le secret du recouvrement réside dans des procédures de recouvrement systématiques et cohérentes, susceptibles de soutenir vos relations avec chacun de vos clients. Voici quelques conseils très simples qui peuvent vous aider à améliorer la trésorerie de votre entreprise et à la protéger contre les retards de paiement.

1) Le contrat commercial

Fixez clairement les conditions de vente. Prévoyez une clause sur les intérêts de retard en cas de paiement après la date d'échéance et une autre sur la réserve de propriété concernant les marchandises non payées. Idéalement, l'acheteur doit signer ces conditions de vente en même temps que la commande.

2) Soyez constamment sur vos gardes

Vous devriez théoriquement vérifier la solvabilité de vos prospects. Cependant, cela peut être sans utilité si vous rencontrez des difficultés avec un ancien client. Soyez donc constamment sur vos gardes et observez les signaux d'alerte, tels que les paiements différés, les chèques en chiffres ronds ou non signés.

3) Facturez sans attendre

Établissez une facture correcte dans les meilleurs délais. Veillez à ce que la date d'échéance soit clairement indiquée.

4) Prévoyez un suivi

Selon le montant en question, prévoyez une relance dès le troisième jour après avoir posté la facture. Déclarez simplement que vous vérifiez si le client est content des produits livrés ou du service effectué. À supposer qu'il le soit, demandez-lui de confirmer s'il a bien reçu la facture et l'a transmise pour paiement.

5) Facture en retard de paiement

Le lendemain de la date d'échéance de la facture, téléphonez à votre client et demandez-lui poliment s'il y a un problème puisque la facture est échue. La seule excuse pour l'absence de paiement est de ne pas avoir les fonds disponibles. Toute autre explication ne peut être que fantaisiste. Restez poli, mais insistez. Faites remarquer que dès cette date, les intérêts de retard commencent à courir sur le montant de la facture.

6) Le suivi des appels

Conservez les notes de chaque entretien avec votre client et faxez-lui immédiatement un résumé de ce qui a été convenu après chaque appel.

7) Le chèque est posté... (1)

Si le client dit qu'il va poster un chèque, demandez-lui de l'envoyer par courrier prioritaire et laissez passer trois jours avant de le rappeler.

8) Le chèque est posté ... (2)

La prochaine fois que votre client promet de poster un chèque, demandez-lui de vous faxer une copie du chèque signé. Ainsi vous pourrez vous rendre compte si le chèque est effectivement établi et si le client a l'intention de payer. Autre possibilité : demandez-lui d'indiquer le numéro du chèque.

9) Visitez votre client

S'il s'agit d'une société locale, téléphonez dans la matinée et dites que vous vous présenterez à l'accueil chez eux pour recevoir un chèque à une heure déterminée de l'après-midi. Préparez-vous à devoir attendre si nécessaire.

10) Écrivez une lettre

Si votre client est trop éloigné pour lui rendre visite, écrivez-lui une lettre d'un ton neutre (peu importe votre degré d'irritation) énumérant simplement les faits. Attirez l'attention de votre client sur les conditions de vente et énumérez chacun des rappels que vous lui avez adressés pour le relancer en y joignant les copies de vos fax avec un résumé des entretiens téléphoniques que vous avez eus avec lui. Précisez que vous ne pouvez plus continuer à lui livrer des marchandises et faites lui remarquer que si vous n'avez pas reçu de règlement dans la huitaine vous entamerez une action en justice. Rappelez-vous de tenir parole.

Si vous restez poli et ferme, cette tactique ne compromettra pas vos relations avec votre client. Au contraire, vous lui inspirerez le respect.