

# Conseils en Credit Management

## Comment s’y prendre face aux fausses excuses présentées en cas de retard de paiement

### Le chèque vient d’être posté

Demandez le numéro du chèque, la date de la signature, qui a signé le chèque et quand il a été posté, que ce soit en courrier simple ou prioritaire. Si votre client n’a pas envoyé le paiement, il sera incapable de répondre à ces questions.

### La personne qui doit signer le chèque est absente

C’est une excuse classique, spécialement en été, durant la période des fêtes de Noël ou des congés bancaires. Cependant, on a souvent recours à ce genre d’excuses pour différer un paiement. Donc, si on vous déclare que le directeur est en congé, demandez quelles sont les dispositions prises dans l’entreprise pour effectuer le paiement du salaire du personnel et payer les factures courantes des services publics. En fait, très souvent, un nombre limité de chèques sont déjà signés pour régler les dépenses vitales de l’entreprise. Insistez auprès de votre interlocuteur en soulignant l’importance de votre compte, en laissant clairement entendre que s’il néglige d’effectuer le paiement, il va à l’encontre des intérêts de son patron.

### Nous avons perdu / n’avons jamais reçu votre facture – pouvez-vous nous envoyer un duplicata ?

Essayez de savoir si c’est l’unique raison du retard de paiement et proposez d’envoyer immédiatement un duplicata par fax. Si votre client n’est pas disposé à effectuer le paiement dans les prochains jours, il admet de facto que c’est une manoeuvre dilatoire.

### L’ordinateur est en panne

Demandez si cela arrive souvent et combien de temps cela dure. S’il s’agit d’un problème réel, votre client devrait être disposé à envoyer un chèque manuel.

### Nous attendons un paiement d’un gros client

Demandez le nom et l’adresse de ce débiteur et quand précisément votre client attend le paiement en question. Votre client doit être en mesure d’obtenir des conditions de crédit auprès de sa banque sur présentation de sa créance sur ce gros client. Suggérez donc de le faire et demandez dans combien de temps le montant de la facture pourra être réglé.