

Avantages et inconvénients des 4 principaux outils de communication utilisés en matière de recouvrement

Si les e-mails et les appels téléphoniques peuvent présenter certains inconvénients, les lettres et les rencontres en face à face offrent de réels avantages

Il est essentiel de développer son chiffre d'affaires en réalisant des ventes. Facturer c'est bien, mais recevoir les paiements attendus est tout aussi essentiel. Lorsqu'une facture reste impayée après sa date d'échéance, il est naturel de tout faire pour la recouvrer.

Ne pas se confronter aux clients qui ne vous paient pas peut sembler être une façon de préserver vos relations commerciales. C'est faux et dangereux pour votre propre entreprise. Les créances douteuses accumulées viennent peser sur votre trésorerie et peuvent vous conduire à de lourdes difficultés financières.

En pratique, le recouvrement de créances n'est choquant pour personne, et n'est surtout pas à mener de manière agressive. Rester factuel, être dans l'empathie. Il est tout à fait possible de recouvrer vos factures impayées en préservant vos relations commerciales. L'essentiel est de procéder à un recouvrement approprié au bon moment.

Comment utiliser les principaux moyens de communication pour mener ses actions de recouvrement : avantages et inconvénients ci-dessous.

1) Emails

Avantages

- Peu coûteux, rapide. Il va sans dire que l'envoi d'e-mails de rappel n'entraîne pas de frais supplémentaires. Vous pouvez envoyer des e-mails de rappel à plusieurs débiteurs en même temps. Cela permet également à vos clients de vous répondre rapidement.
- Pratique. Les e-mails peuvent être utilisés en tant que rappels ou pour envoyer les notes de suivi d'un appel téléphonique ou d'une rencontre. Vous pouvez envoyer un e-mail à votre client dès que la date d'échéance d'une facture est passée, sans être considéré comme quelqu'un d'insistant. Vous pouvez joindre à votre e-mail tous les documents utiles, par exemple un relevé de compte ou la copie de la facture impayée. Même lorsque vos e-mails ne parviennent pas aux bonnes personnes, ils peuvent être transmis simplement aux bons destinataires. Au cours du processus de recouvrement, vous pouvez vous référer à tout moment à des e-mails précédents pour vérifier ce que votre client vous a dit ou promis. C'est la raison pour laquelle nous vous recommandons de consigner par écrit les détails de chaque appel téléphonique et rencontre et les envoyer par e-mail à votre client.
- Cela peut arriver. Votre client devrait recevoir vos e-mails peu de temps après qu'ils aient été envoyés, à moins que son accès à Internet ne soit limité ou que ses pare-feu ou ses filtres antispam ne les bloquent. Si votre client ne répond pas à vos e-mails, vous pouvez l'appeler afin de vérifier s'il les a reçus.

Inconvénients

- Faible impact. Si des malentendus ou des litiges surviennent entre vous et votre client, il est préférable de clarifier la situation et d'essayer de les résoudre par téléphone plutôt que de poursuivre la conversation par e-mails.

2) Lettres

Avantages

- Fort impact. Envoyer une lettre est une excellente solution lorsque votre client ne répond pas à vos e-mails de rappel. L'envoi de lettres, qui implique des procédures officielles et formelles, ajoute un poids considérable à vos tentatives d'encaissement et indique que vous êtes sérieux dans vos efforts pour recouvrer vos créances. Vous pouvez envoyer plusieurs lettres de relance avant d'envoyer une lettre de mise en demeure finale qui avertit vos clients que vous passerez au niveau supérieur dans le recouvrement des créances s'il refuse toujours de payer. Ces lettres peuvent également être rédigées et envoyées par une agence de recouvrement en votre nom afin de garantir un niveau de vocabulaire et de syntaxe professionnels, l'impact sera grand.

Inconvénients

- Coûteux, long et peu pratique. Si vous avez beaucoup de clients qui paient en retard dans différents pays et que vous rédigez et envoyez les lettres vous-même, cela peut vous prendre beaucoup de temps et vous coûter cher de les imprimer et de les envoyer.
- Cela peut arriver. Si votre client a déménagé sans faire de changement d'adresse, vous pourriez avoir du mal à retrouver sa nouvelle adresse.

3) Appels téléphoniques

Avantages

- Fort impact. Un appel téléphonique est un moyen efficace d'inciter un débiteur à régler ses factures en retard. Il est plus facile d'aborder en profondeur les problèmes de paiement si vous lui parlez directement. Il est également plus difficile pour votre client d'utiliser des tactiques de temporisation ou de se soustraire à ses obligations de payer. Cependant, un accord verbal est difficile à faire respecter car votre client peut nier avoir conclu un tel accord. C'est pourquoi il est important de prendre des notes lors de chaque appel téléphonique et d'envoyer ces notes à votre client par e-mail, en incluant les accords et les prochaines étapes. Ces notes permettent aux deux parties de rester sur la même longueur d'onde et peuvent servir de preuve de ce que votre client a promis.
- Pratique, à privilégier. Une fois le téléphone en main, vous avez de grandes chances de joindre votre débiteur directement. Les appels téléphoniques sont donc une méthode de recouvrement idéale lorsque votre client reste inactif ou ne tient pas compte de vos tentatives de recouvrement précédentes.

Inconvénients

- Coûteux et long. Dans bien des cas, on vous passera plusieurs personnes avant que vous ayez la bonne personne en ligne. Vous devez également appeler plusieurs fois parce que cette personne n'est pas toujours disponible la première fois que vous appelez ou qu'elle filtre vos appels. Une fois que vous l'avez au bout du fil, vous pouvez vous laisser convaincre par ses excuses ou distraire par ses bavardages si vous n'êtes pas bien préparé. Dans ce cas, vous pourriez raccrocher les mains vides sans savoir quelle devrait être la prochaine étape à lancer ni quand le client va payer. Ou, pire encore, vous pourriez être dépassé par son agressivité et devoir raccrocher pour mettre un terme à une discussion houleuse. Vous devez souvent répéter pour maîtriser ces scénarios et rappeler votre client lorsque vous êtes mieux préparé.

4) Rencontre en face à face

Avantages

- Fort impact. Si votre débiteur ne répond à aucun de vos e-mails, lettres ou appels téléphoniques, ou si vous ne pouvez pas résoudre vos différends par téléphone, l'organisation d'une rencontre en face à face est généralement la meilleure solution. Elle peut se faire dans vos locaux, dans ses locaux ou dans un lieu neutre. En votre présence, votre client aura beaucoup plus de mal à trouver des excuses. Votre présence l'incite également à honorer les engagements qu'il va prendre. Si vous vous rendez dans les locaux de votre client, vous pouvez également observer ses activités. Il peut y avoir des signes révélateurs de problèmes sous-jacents dont votre client ne vous a pas parlé. Comme pour les appels téléphoniques, vous devez consigner par écrit tous les accords verbaux conclus au cours de vos visites afin de pouvoir vous y référer ultérieurement.

Inconvénients

- Coûteux, long et peu pratique. C'est l'un des moyens de recouvrement les plus contraignants. Vous souhaitez peut-être ne recourir aux rencontres en face à face que pour les créances les plus importantes.
- Difficile à faire. Même si vous le souhaitez, il se peut que vous ne puissiez pas rencontrer votre client parce qu'il n'est pas disponible, qu'il ne veut pas vous rencontrer ou que les circonstances ne vous permettent pas de voyager.

Pour savoir quel moyen de recouvrement vous devez utiliser, vous devez savoir à quel type de mauvais payeur vous avez affaire et tenir compte de son historique de paiement ainsi que de nombreux autres facteurs. Par exemple, envoyer les mêmes e-mails ou lettres à tous les mauvais payeurs ne vous permettra pas d'augmenter vos chances de recouvrement.

Si le recouvrement de vos factures impayées vous prend trop de temps, ou si vous n'arrivez pas à vous faire payer malgré vos efforts, songez à recourir à une aide extérieure.

Une agence de recouvrement expérimentée et professionnelle qui adopte la bonne approche peut inciter vos clients à payer tout en préservant vos relations commerciales.

Des experts en recouvrement peuvent vous aider à utiliser les bons moyens de recouvrement tout en tenant compte du contexte dans lequel évolue votre débiteur. Ainsi, votre client peut voir que vous travaillez avec lui et non pas contre lui, afin de préserver les activités des deux parties. Il y a donc de grandes chances que vous soyez payé et que vous préserviez également vos relations commerciales.

Il est important d'avoir des paiements rapides, mais il est tout aussi important que le recouvrement soit rapide