

Premières actions à mener en cas de retard de paiement

4 mesures à prendre tout de suite

Il peut y avoir de nombreuses raisons pour lesquelles votre client ne paie pas vos factures.

“ J’ai égaré ma facture.
J’attends que mon client me paie. ”

Si vous continuez à attendre sans rien faire, vous laissez votre entreprise perdre de l’argent.

De nombreux retards de paiement peuvent mettre à mal votre trésorerie au point que vous ne pourrez plus payer vos propres fournisseurs ou employés.

Qu’elles soient le fait de nouveaux clients ou de clients de longue date, les factures impayées sont un problème grave qui nécessite une action immédiate de votre part.

Voici **4 mesures** que vous pouvez prendre afin de traiter efficacement les retards de paiement.

1) Vérifiez votre facturation

Avant de faire des hypothèses sur les pratiques de paiement de vos clients, vérifiez rapidement que vous n'êtes pas à l'origine du problème.

Vous pouvez vérifier les points suivants dès que la date d'échéance d'une facture est passée.

- Modalités de paiement
 - Y a-t-il des modalités particulières qui pourraient reculer la date d'échéance de la facture ?
- Facture
 - La date d'échéance est-elle correctement indiquée ?
- Communications
 - Votre client n'est-il pas satisfait des biens ou services que vous avez fournis ?
 - Votre client s'est-il plaint de quelque chose figurant sur la facture ?
 - Les modes de paiement que vous avez stipulés posent-ils des problèmes à votre client ?

Remarque : s'il y a effectivement un problème de facturation et que vous ne l'avez pas entièrement résolu, occupez-vous en avant de passer à l'étape suivante.

2) Envoyez un rappel

Si votre facturation est correcte et que vous n'avez reçu aucun paiement, envoyez immédiatement un petit rappel à votre client.

Cela donnera à votre client l'occasion de payer la facture (s'il a oublié de le faire) ou d'exprimer ses réserves (s'il ne vous en a pas fait part avant).

Dans votre petit rappel, vous devez :

- Indiquer le numéro de facture unique et la date d'échéance de la facture impayée
- Indiquer que vous n'avez pas reçu le paiement
- Demander quand vous pouvez espérer être payé
- Demander si votre client a des questions concernant la facture ou les biens ou services fournis, ou s'il a besoin d'aide concernant les modes de paiement que vous avez proposés
- Demander s'il y a d'autres raisons justifiant qu'il ne vous ait pas payé
- Joindre la facture impayée même si votre client l'a déjà en sa possession. Cela permet d'éviter qu'il présente des excuses en disant qu'il ne l'a pas reçue, qu'il l'a perdue ou qu'il l'a oubliée.

Remarque : essayez d'adopter un ton ferme et de rester factuel dans votre petit rappel.

Parfois, un petit rappel est suffisant pour donner à votre client le coup de pouce dont il a besoin pour vous payer. Ou cela peut vous aider à découvrir les raisons profondes du retard de paiement.

Toutefois, si vous n'avez toujours aucune nouvelle de votre client, il est temps de passer à l'étape suivante.

Il n'est jamais trop tôt pour réclamer une facture impayée, ou pour demander de l'aide pour la recouvrer. Laissez les experts du recouvrement vous aider à récupérer ce qui vous est dû. Vous pourrez alors vous consacrer à nouveau à la croissance de votre entreprise.

3) Téléphonnez

Certaines personnes peuvent être réticentes à l'idée de demander à leur client de payer par téléphone. Mais c'est la meilleure chose à faire lorsque votre client garde le silence après avoir reçu votre petit rappel.

Voici les choses à faire et à ne pas faire pour demander un paiement une fois que vous l'avez en ligne.

Ce qu'il ne faut pas faire

- Ne faites aucune supposition. Il peut y avoir de nombreuses raisons pour lesquelles votre client n'a pas payé. Alors, écoutez ce qu'il a à dire.
- Ne vous laissez pas emporter par l'émotion. Vous pouvez être en désaccord complet avec votre client sur certains points. Mais vous obtiendrez souvent de meilleurs résultats en restant calme et ferme.
- Ne raccrochez pas tant que vous n'avez rien obtenu. Faites en sorte que votre client accepte une nouvelle mesure, que ce soit un nouveau délai de paiement ou un plan de paiement.

Ce qu'il faut faire

- Préparez-vous. Vous devez avoir toutes les informations concernant la facture impayée et ses modalités de paiement à portée de main.
- Insistez pour que le client paie la facture dès que possible. Laissez-lui vous proposer en premier comment il souhaite la régler.
- Fixez des échéances pour chaque point discuté. Une fois que vous vous êtes mis d'accord sur la suite à donner, indiquez clairement la date de la prochaine étape et des étapes suivantes.
- Ayez un plan B. Faites savoir à votre client ce que vous comptez faire s'il décide de rompre le contrat. Vous pouvez faire appel à une agence de recouvrement de créances pour recouvrer la facture impayée, par exemple. N'oubliez pas que vous devrez mettre votre plan B à exécution si la situation se présente afin que votre client le prenne au sérieux.

Remarque : il est important de trouver des solutions lors de cette conversation téléphonique. Si votre client se trouve dans une situation financière précaire, vous devrez peut-être lui laisser une certaine marge de manœuvre pour régler la facture impayée (par exemple, fixer une date d'échéance ultérieure, établir un plan de paiement échelonné).

Vous pouvez conclure un accord différent avec votre client, mais assurez-vous de toujours suivre l'étape suivante.

4) Envoyez des notes de suivi

C'est une chose de parvenir à un accord verbal, c'en est une autre de s'y tenir.

Une bonne façon d'inciter votre client à tenir sa promesse est de la consigner par écrit.

Prenez des notes pendant la conversation téléphonique sur les sujets que vous et votre client abordez, notamment :

- Quelle est la prochaine mesure de votre client pour payer la facture impayée ?
- Quelle est votre prochaine mesure pour aider votre client si nécessaire ?
- À quelle date ces mesures doivent-elles être mises en œuvre ?
- Quand ferez-vous le suivi pour vous assurer que ces mesures sont mises en œuvre ?
- Que feriez-vous si votre client revenait sur ce qui a été convenu ?

Remarque : une fois l'appel terminé, envoyez vos notes à votre client. Vous pouvez également lui demander de confirmer l'accord consigné par écrit.

En consignait tout par écrit, vous disposez d'une preuve et d'un point de référence pour les appels ultérieurs dans le cas où votre client ne respecte pas l'accord.