

# Retard de paiement : les 13 excuses les plus fréquentes et comment les contrer

Ne vous laissez pas tromper par les excuses de vos clients, découvrez les excuses les plus couramment utilisées.

C'est très frustrant d'entendre des excuses lorsque vous rappelez à vos clients qu'ils n'ont pas honoré leurs factures. Certaines explications semblent si vraisemblables que vous ne pouvez pas les contraindre de payer, d'autres raisons en revanche semblent si peu crédibles que vous ne savez pas quoi faire.

Vous devez donc préparer des réponses qui déjouent les excuses de vos clients afin de les mettre dans de bonnes dispositions pour effectuer les paiements.

Au cours de nos nombreuses années de recouvrement de factures impayées pour le compte de différentes entreprises, nous avons entendu la plupart des excuses invoquées pour les retards de paiement et découvert certains des moyens les plus efficaces de répondre à chacune d'elles.

## Excuses classiques

Les excuses suivantes font partie des excuses les plus couramment utilisées par les entreprises de tous les secteurs.

### 1) Nous n'avons pas reçu la facture. / Nous avons perdu la facture.

Dites à votre client que vous allez lui envoyer immédiatement une copie par e-mail ou par son moyen de communication préféré. Lorsque vous l'avez fait, contactez-le, de préférence par téléphone, pour vous assurer qu'il a bien reçu la facture, et demandez-lui de payer dans les jours qui suivent.

### 2) Le nom/adresse/solde/etc. de l'entreprise indiqué sur la facture est erroné.

Vérifiez les dires de votre client. S'il s'avère que la facture est effectivement incorrecte, modifiez-la et indiquez une nouvelle date d'échéance (de préférence la date de la modification). Puis envoyez la facture corrigée par e-mail à votre client, appelez-le pour vous assurer qu'elle est correcte cette fois, et demandez-lui de payer rapidement.

### 3) L'ordinateur est en panne.

Demandez à votre client si cela arrive souvent et comment il gère le problème. Demandez-lui également de trouver avec vous une autre solution afin de pouvoir effectuer le paiement.

### 4) Nous n'effectuons les paiements qu'à une date fixe chaque mois. / Nous ne faisons plus de paiement avant le mois prochain.

Mettez-vous d'accord avec votre client sur une méthode standard afin de définir les conditions de paiement. Demandez-lui ensuite de confirmer par écrit les conditions négociées afin d'éviter des litiges similaires à l'avenir.

### 5) Nous attendons le paiement d'un gros client. / Nous ne pouvons vous payer que lorsque notre client nous aura payé.

Demandez à votre client les coordonnées de son débiteur (par exemple, son nom, son adresse) et la date à laquelle il compte être payé. Vous pouvez négocier un plan de paiement immédiat ou le recontacter plus tard pour obtenir le montant total. Quelle que soit la solution choisie, dites à votre client que vous comptez bien qu'il respecte son engagement à vous payer et que vous ferez en sorte que cela se fasse.

### 6) La personne qui ordonne les paiements est absente. / Il n'y a personne habilitée à signer les chèques.

Vous avez déjà probablement entendu cette excuse en été ou pendant les jours fériés. Vous pouvez demander à votre client la date à laquelle la personne responsable revient, puis rappeler et discuter avec elle de la facture en question, en n'oubliant pas de mentionner comment il serait possible de mieux gérer les paiements qui vous sont dus à l'avenir. Vous pouvez également demander à votre client qui s'occupe du paiement des salaires et des factures de services publics pendant cette période, puis le persuader de régler la facture impayée.

### 7) Le chèque a déjà été envoyé. / La facture a déjà été payée.

Demandez à votre client de vous indiquer les détails du paiement, par exemple une preuve de paiement, la date à laquelle le paiement a été effectué et le nom de la personne qui a approuvé le paiement. S'il ne vous a pas payé, il ne pourra pas répondre à vos questions. Dans ce cas, demandez-lui de payer immédiatement par virement bancaire.

### 8) Les biens/services n'ont pas été livrés. / Les biens/services n'étaient pas conformes à nos attentes.

Il est important de ne pas se laisser déconcentrer par les litiges. Vous devez clarifier la situation et négocier les modalités de règlement avec votre client, puis lui demander de confirmer ces conditions par écrit afin que vous ayez des preuves sur lesquelles vous appuyer et qu'il soit plus difficile pour lui de revenir sur les modalités de règlement.

### 9) Nous avons des problèmes de trésorerie. / Nous sommes en cessation de paiement.

Négociez un plan de paiement réaliste avec votre client comprenant un paiement partiel immédiat. Ce plan de paiement doit être précisé dans un contrat signé entre vous et votre client. Cela permet de garantir que votre client respecte son engagement et qu'il se conforme au plan de paiement.

### **Les excuses peu courantes**

Nous avons déjà entendu les excuses suivantes. Il est peu probable que vous les entendiez, mais si cela arrive, il peut être judicieux de passer au niveau supérieur dans vos efforts de recouvrement.

**10)** La créance n'est pas valable parce que mon ex-femme s'est enfuie avec la carte de crédit de notre société.

**11)** Je rentre juste de mes vacances de rêve. Cela m'a coûté plus que prévu et je n'ai plus les fonds pour payer.

**12)** Je veux payer, mais toutes les factures étaient dans mon porte-documents qui m'a été volé dans la rue.

**13)** Ma femme a été kidnappée et j'ai besoin de l'argent pour la libérer.

Si cela vous prend trop de temps de gérer les excuses de vos débiteurs, ou si vous n'arrivez pas à vous faire payer malgré vos efforts, songez à faire appel 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.