

# 7 erreurs de communication à ne pas commettre en matière de recouvrement de créances

Vous devez faire preuve de diplomatie et de professionnalisme en matière de recouvrement afin préserver vos relations d'affaires.

De nombreuses entreprises considèrent le recouvrement de créances comme un dilemme qui les contraint à mettre à mal leur trésorerie ou leurs relations avec leurs clients.

Cependant, le cash alimente votre trésorerie, une dimension vitale pour votre entreprise. Ces discussions avec vos clients liées aux retards de paiement peuvent créer des tensions avec vos clients, voire nuire à votre image de marque sur le marché si cela n'est pas bien réalisé.

Il est tout à fait légitime de demander à vos clients de payer ce qu'ils vous doivent, à condition de faire preuve de tact, d'établir une communication efficace et de ne pas commettre les erreurs suivantes.

## 1) Attendre trop longtemps avant de mentionner à vos clients leurs impayés

Le temps joue incontestablement un rôle décisif en matière de recouvrement. Nous constatons souvent que plus les factures restent longtemps en souffrance, plus il est difficile de les recouvrer et moins elles ont de chance d'être encaissées.

De plus, de nombreuses entreprises n'effectuent les paiements qu'après avoir reçu un rappel. Elles comptent sur le fait que leurs fournisseurs ne se précipitent pas du paiement. Elles peuvent ainsi payer en retard les fournisseurs qui leur envoient un rappel, et ne rien payer à ceux qui se taisent.

C'est pour cela que vous devez contacter vos clients dès qu'ils sont en défaut de paiement. Il ne faut pas hésiter à leur demander d'honorer leurs engagements.

## 2) Ne pas préparer les discussions à mener avec vos clients

Vos clients peuvent savoir ou ne pas savoir qu'ils ne vous ont pas payé. Lorsque vous les contactez, vous devez leur expliquer clairement la situation et leur proposer des solutions.

Vous devez préparer au moins les éléments suivants avant de prendre contact avec chaque client :

- Le numéro de facture unique et la date d'échéance des factures impayées. Vous pouvez renvoyer les factures par e-mail pour éviter qu'il présente des excuses en disant qu'il ne les a pas reçues, qu'il les a perdues ou qu'il les a oubliées.
- L'historique de paiement du client. S'il s'agit d'un nouveau client, informez-le sur votre politique en matière de crédit et de recouvrement si vous ne l'avez pas déjà fait afin qu'il sache ce que vous faites en cas de retards de paiement. Si c'est la première fois qu'il paie en retard, renseignez-vous pour savoir ce qui est à l'origine de ce changement afin d'y remédier. Si ce n'est pas la première fois qu'il paie en retard, vérifiez comment les créances antérieures ont été réglées et si ses pratiques de paiement ont changé au fil du temps.
- Votre activité de recouvrement jusqu'à présent. Avez-vous déjà contacté le client ? Un nouvel accord t-il été conclu ? Le client a-t-il respecté l'accord ? Chaque tentative de recouvrement doit tenir compte de ce qui a été fait et de la prochaine étape que vous envisagez. Cela vous permet non seulement d'avancer, mais également de dissuader votre client d'utiliser les mêmes tactiques pour retarder les paiements.

## 3) Ignorer les raisons qui expliquent les retards de paiement

Il y a toujours des raisons qui poussent les clients à retarder leurs paiements. Généralement ils ne vous en feront pas part et ne vous paieront pas ce qu'ils vous doivent tant que vous n'avez pas abordé ces points.

Pour vous assurer que vos clients exposent les raisons véritables de leurs retards de paiement, songez à poser deux types de questions :

- Des questions portant sur des problèmes mineurs qui peuvent être résolus rapidement. Par exemple : La facture est-elle correcte ? Pouvez-vous utiliser les modes de paiement que nous proposons ? Disposez-vous de toutes les informations nécessaires pour nous payer ?
- Des questions portant sur des problèmes importants qui nécessitent des négociations. Par exemple : Êtes-vous satisfait des produits ou services fournis ? Quand et comment souhaitez-vous effectuer le paiement ? Y a-t-il d'autres problèmes qui vous empêchent de nous payer ?

Il est important d'écouter vos clients au lieu de faire des hypothèses à leur sujet.

## 4) Se laisser emporter par l'émotion ou capituler face à l'émotion de votre client

Le fait de rappeler à quelqu'un de payer peut faire naître des émotions fortes tout comme le fait de se faire rappeler à l'ordre pour payer.

Votre trésorerie peut être en péril, mais la survie de l'entreprise de votre client peut également être en jeu.

Bien que la situation soit délicate, il est préférable d'adopter un ton amical mais ferme et factuel tout au long du processus de recouvrement.

Si votre client se laisse emporter par l'émotion, conservez votre calme et attendez qu'il se soit calmé avant de reprendre les discussions. Si cela ne marche pas, mettez fin aux discussions et dites-lui que vous le recontacterez lorsqu'il se sera calmé. Cela donne généralement de meilleurs résultats que de s'appesantir sur des sentiments plutôt que sur le recouvrement.

## 5) Laisser les engagements de votre client en suspens

La plupart du temps, l'engagement de votre client à payer les factures impayées dépend de votre engagement à les recouvrer. Tout ce que vous faites ou ne faites pas informe votre client sur votre attitude en matière de recouvrement des créances.

Tout au long du processus de recouvrement, vous devez faire savoir clairement que les retards de paiement sont inacceptables et que vous êtes déterminé à recouvrer les créances le plus rapidement possible.

Concluez un accord écrit pour chaque mesure à venir. Que ce soit un nouveau délai de paiement ou un plan de paiement, demandez à votre client de l'accepter par écrit.

Ces accords écrits servent de référence pour toutes vos activités de recouvrement ultérieures.

- Fixez des échéances pour chaque point discuté. Une fois que vous vous êtes mis d'accord sur la suite à donner, vous devez également indiquer par écrit la date de la prochaine étape et des étapes suivantes. Votre client aura ainsi moins de possibilité de retarder le paiement.
- Contactez votre client dès que l'échéance est échue ou qu'il rompt un accord. Si vous ne le faites pas, chaque jour qui passe est un jour où votre client s'en tire sans vous payer tout en pensant que cela ne vous pose pas de problème.

## 6) Ne pas avoir un coup d'avance

Même lorsque vous concluez de nouveaux accords de paiement avec votre client, il n'y a aucune garantie sur le fait qu'il les respectera. Pour éviter que votre client ne joue la montre, vous devez avoir un plan B de rechange pour chaque accord conclu.

Par exemple, si un client ne respecte pas un nouveau délai de paiement, voyez si vous pouvez établir un plan de paiement avec lui. S'il ne respecte pas le plan de paiement, voyez si vous pouvez faire appel à une agence de recouvrement afin de faire davantage pression sur lui.

La façon dont vous présentez le plan B dépend en grande partie de la phase où vous vous trouvez dans le processus de recouvrement. Si vous venez juste de conclure les premiers accords, il est préférable de ne pas révéler votre plan B et de l'utiliser lors de la négociation. Si votre client a rompu plusieurs accords, il est préférable de lui faire connaître votre plan B afin de lui montrer que vous êtes déterminé à recouvrer les créances.

Toutefois, 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.

## 7) Ne pas faire appel aux agences de recouvrement de créances

Il n'y a pas de solutions miracles en matière de recouvrement de créances. Il ne faut pas sous-estimer le temps, les efforts, les compétences et la discipline nécessaires pour réussir à recouvrer les factures impayées tout en préservant de bonnes relations commerciales.

Si le recouvrement de vos factures impayées commence à vous prendre trop de temps, si vous manquez de personnel, 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.

Avec Atradius Collections, vous pouvez utiliser le service en ligne pour :

- Savoir immédiatement combien va vous coûter le recouvrement de vos factures impayées. [Demandez un devis gratuit ici.](#)
- Avoir une équipe professionnelle spécialisée dans le recouvrement pour vous soutenir dans le monde entier
- Voir en temps réel les mises à jour sur l'avancée des recouvrements

Faire appel à une agence de recouvrement de créances n'est pas seulement bénéfique pour votre trésorerie, cela vous évite également en grande partie l'anxiété et les moments difficiles liés au recouvrement des créances de vos clients.

Atradius Collections  
David Ricardostraat 1  
PO Box 8982, 1006 JD  
AmsterdamPays-Bas

[agora.atradiuscollections.com](http://agora.atradiuscollections.com)