

**Le guide pour mieux
relancer ses clients
et encaisser plus vite**

E-BOOK



Sommaire

*Vous souhaitez en finir avec les impayés et optimiser votre stratégie de recouvrement ?
Ce guide est fait pour vous.*

INTRODUCTION

01

1

POURQUOI METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE DE RELANCE CLIENT EFFICACE AFIN DE RÉDUIRE VOS IMPAYÉS ET RETARDS DE PAIEMENT ?

02

2

QUELS SONT LES PILIERS D'UN PLAN DE RELANCE EFFICACE ?

03

3

LES 5 COMMANDEMENTS D'UNE STRATÉGIE DE RELANCE BIEN RÔDÉE

04

4

DESRIPTIF D'UNE PROCÉDURE DE RECŒUVREMENT BIEN CONÇUE

05

5

ATRADIUS COLLECTIONS RELANCE VOS CLIENTS EN VOTRE NOM, RÉDUIT VOS DÉLAIS DE PAIEMENT, MÈNE LES PROCÉDURES DE RECŒUVREMENT AMIABLES ET JUDICIAIRES

06



Introduction

Dans un paysage économique en constante évolution, les entreprises se retrouvent confrontées à des défis financiers de taille mettant à rude épreuve leur résilience et leur agilité.

Les soubresauts économiques (hausse du coût des matières premières, inflation...) incitent les dirigeants et services financiers à repenser leurs priorités afin de protéger leur trésorerie, garantir la solidité et la croissance de leur entreprise.

En effet, plus qu'une simple option,

c'est un impératif pour assurer la stabilité financière de l'entreprise et stimuler une croissance durable à long terme.

C'est dans cette perspective que le recouvrement et en particulier les processus de relances clients revêtent une importance vitale.

Ce livre blanc vous donne les clés d'une stratégie de relance et recouvrement optimisée pour réduire drastiquement les retards de paiements et accélérer les entrées de cash.



Pourquoi mettre en place une stratégie de relance client efficace afin de réduire vos impayés et retards de paiement ?

Des retards de paiement et impayés qui restent conséquents ces dernières années...

En Europe de l'ouest, 1 entreprise sur 2 paie ses factures en retard.

Rendez-vous compte ! Cela n'est pas près de changer... En effet, plus de 40% des sondés du dernier baromètre Atradius Collections affirment que le comportement de leurs clients restera identique.

Sur le podium des pires élèves ces dernières années, on retrouve alternativement en tête de liste les entreprises de taille intermédiaire et les grandes entreprises tandis que les impacts restent mécaniquement toujours plus rudes et marqués sur les petites entreprises.

Il faut bien noter que les impayés et retards de paiement s'inscrivent comme un fléau pérenne et universel dans notre économie actuelle. Il s'agit d'un sujet à ne pas négliger !

Un impact délétère sur l'activité de l'entreprise et sa pérennité...

Le manque de cash disponible complique la gestion courante de l'entreprise et ses capacités d'investissements. Son potentiel de croissance profitable est menacé à moyen long terme.

Bref, c'est le point de départ des ennuis...

Ces dernières années, le niveau d'insolvabilité atteint des records. Qu'importe sa taille, grande ou petite, toutes les entreprises peuvent faire défaut.

Vous l'aurez compris, pour éviter les difficultés, il est impératif d'élaborer une stratégie solide afin de gérer efficacement les factures impayées, maintenir son activité et ses relations clients au beau fixe. **Pour vous aider**, vous pouvez **faire appel à des spécialistes** du recouvrement B2B et des relances clients comme **Atradius Collections**.

Une bonne stratégie de relance, la clé de voute du recouvrement de factures impayées

Les avantages d'une procédure de relance efficace pour l'entreprise

Optimisation des processus de recouvrement

Mise en place de processus clairs et efficaces pour gérer les impayés, réduire les niveaux de risque et les délais de paiement. L'automatisation des tâches permet un gain de temps significatif et une répartition efficace des tâches au sein de l'entreprise.

Réduction des coûts de recouvrement

Économie de ressources financières et humaines en réduisant les dépenses liées aux activités de recouvrement. Cela augmente la rentabilité globale de l'entreprise et libère des ressources pour d'autres initiatives stratégiques.

Réduction du risque financier

Récupération rapide des factures impayées, améliorant ainsi la liquidité et la stabilité financière de l'entreprise.

Préservation de la relation client

Maintien de bonnes relations avec les clients tout en récupérant les paiements en retard, grâce à un contact maintenu et une communication claire et respectueuse. Ceci évite les tensions et les litiges.

Quels sont les piliers d'un plan de relance efficace ?

VOICI LES ÉLÉMENTS INCONTOURNABLES À INCLURE DANS LA DÉFINITION DE VOTRE PLAN DE RELANCE :

Les différents segments de portefeuille

Définissez les segments de clients, qu'il s'agisse de TPE, PME, grandes entreprises, etc. Chaque segment peut nécessiter une approche spécifique en fonction de ses besoins et de sa taille.

Les habitudes de paiement clients

Identifiez les méthodes de paiement préférées de vos clients, telles que les chèques, les virements bancaires, etc. Cela vous aidera à adapter votre processus de relance en conséquence.

Les contacts clés de chaque client

Assurez-vous de disposer des coordonnées des principaux responsables de chaque client, que ce soit leur numéro de téléphone, leur adresse e-mail ou tout autre moyen de communication pertinent.

L'historique des échanges

Gardez une trace de tous les échanges précédents avec le client, y compris les retards de paiement antérieurs et les délais observés. Cela vous permettra d'avoir une vue d'ensemble et de mieux comprendre les schémas de paiement.

Le ton des relances

Adaptez le ton de vos relances en fonction du segment client et des délais de retard observés. Une approche personnalisée peut être plus efficace pour encourager le règlement des impayés.

La durée du scénario de relance

Définissez une période de relance et les actions attendues en fonction des réactions du client. Cela peut inclure l'identification des litiges éventuels et la fréquence des relances nécessaires.

Face à la gestion complexe et intensive des créances clients, l'externalisation peut s'avérer être une solution judicieuse.

En confiant cette tâche à des experts comme Atradius Collections, vous pouvez bénéficier d'une gestion professionnelle et efficace, tout en vous concentrant sur votre activité principale.



Les 5 commandements d'une stratégie de relance bien rodée

1 **N'attendez pas !** En effet, les **retards** dépassant 30 jours exercent un effet réellement aggravant, puisqu'ils

augmentent la **probabilité de défaillance** d'une entreprise de plus de **40%***. Soyez donc **proactifs** et n'attendez pas que les délais s'allongent trop pour accentuer vos relances clients.

2 **Déterminez un calendrier de relance efficace en fonction des profils de vos clients.**

Pour garantir une relance efficace, il est essentiel de suivre trois étapes clés :

Anticipation : envoyer un **rappel une semaine avant l'échéance** de la facture pour faciliter le paiement du client et renforcer la relation. Privilégiez l'email. Pour vos plus gros clients, optez pour une approche téléphonique donc l'objectif sera de mesurer la satisfaction client, tout en rappelant que votre facture arrivera bientôt à échéance.

Relance : après l'échéance, la **relance** doit être **progressive**. Deux **emails de relance** doivent être envoyés à **8 jours d'intervalle**. Ensuite, un **appel téléphonique** peut être passé. Si le retard persiste, des **démarches par courrier recommandé** peuvent être entreprises.

Remerciements : Dans les **24 heures suivant le règlement, remerciez vos clients** pour leurs paiements. Cela renforce la relation et encourage le règlement rapide des factures suivantes, optimisant ainsi le temps de travail des équipes et favorisant une relation client de qualité.

3 **Personnalisez vos relances en fonction du profil et des spécificités de votre client.**

Prenez en compte la **taille du client**, vos **relations**, les **canaux de communication** ou **moyens de paiement** qu'il privilégie.

Par exemple : vous n'adresserez pas de la même manière vos relances à une TPE ou à une multinationale. Pour vous aider, vous pouvez **faire appel** aux équipes d'**Atradius Collections** qui pourront intervenir en marque blanche (en votre nom), gérer des emails, des appels sortants/entrants, et vous remonter toutes les informations récoltées. Vos clients sont présents dans le monde, vous ne pouvez pas être partout. Atradius Collections grâce à ses **40 bureaux** peut **agir** en votre nom, **localement** !

4 **Suivez la procédure de relance.** Veillez à une **mise en œuvre et un suivi rigoureux** de la **procédure** de

relance, incluant une identification précise des litiges et un suivi efficace des impayés. Cette expertise est essentielle pour éviter les pertes de temps et d'argent résultant d'éventuelles erreurs.

5 **Faites vous accompagner** **Pour élaborer une stratégie de relance efficace** tout en restant concentré sur votre

cœur de métier, faites confiance à des experts tels qu'Atradius Collections. **Economisez du temps** et des **ressources** pour relancer efficacement tout ou partie de votre portefeuille clients. Votre DSO en ressentira les effets positivement.

Descriptif d'une procédure de recouvrement bien conçue

Quelques rappels essentiels :

Une bonne procédure de recouvrement amiable ne doit pas tarder à démarrer. Elle nécessitera un **solide cadencement des relances** avec un **suivi** ne laissant aucune place à la formule « Je m'en occuperai plus tard. »

L'utilisation d'un outil de relance automatisé est un véritable atout, et si le suivi ne peut être fait en interne par une ou plusieurs personnes dédiées, **l'externalisation est réellement une option à considérer.**

Au téléphone, il faudra user d'une fibre commerciale, mais le **ton restera ferme** afin de conserver l'avantage dans la possible négociation.

Rester à l'écoute de son client débiteur est crucial pour cerner l'origine de l'impayé afin d'envisager les meilleures options (gestion d'un litige, échéancier, accord commercial, solde de tout compte...).

Et si l'amiable n'aboutit pas, dans quels cas faut-il engager une procédure judiciaire ?

Attention : ce n'est pas toujours la bonne option !

- Le débiteur ne veut pas payer à l'amiable
- Il est impossible de joindre le débiteur
- Le débiteur ne respecte pas les termes convenus lors du plan de paiement
- Les litiges soulevés ne peuvent être résolus à l'amiable

Avant de commencer une procédure judiciaire, il faut se poser les bonnes questions :

- La rentabilité de l'opération : Quels sont les coûts supplémentaires induits ?
- Les risques que le débiteur dépose le bilan pendant la procédure judiciaire
- La solidité du dossier et si vous avez tous les documents requis, en plus de votre procuration ?

Et si la créance est à l'export ?

Les questions à se poser vont nécessiter de prendre du recul considérant divers aspects : législation, contexte économique et politique, culture et pratiques locales, langue/besoin de traduction, formalisme, efficacité de la justice, présence locale...



Atradius Collections relance vos clients en votre nom, réduit vos délais de paiement, mène les procédures de recouvrement amiables et judiciaires

Faites vous accompagner à travers le monde par un expert solide et reconnu :





Une entreprise solide, filiale d'Atradius, 2^e acteur mondial sur le marché de l'assurance-crédit.



Plus de 300 personnes dédiées au recouvrement et plus de 480 partenaires agents, avocats, huissiers dans le monde.



Des équipes dans plus de 40 pays et une capacité d'intervention dans plus de 96% des pays du monde.



Expert du recouvrement B2B depuis plus de 90 ans.

Les avantages des services Atradius Collections :



Innovation

Des solutions souples, des outils innovants et efficaces.



Réactivité

Capacité internationale à mener localement des actions de recouvrement.



Sur-mesure

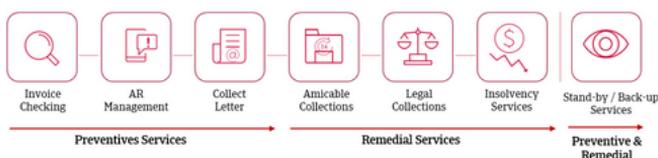
Un fonctionnement à la carte et adapté à votre organisation, une relation de proximité.



Résultats

Impact de l'assureur-crédit Atradius en matière de recouvrement : partenaire sérieux et solide techniquement et financièrement.

Les services Atradius Collections :



Nos solutions s'adressent à toutes entreprises BtoB, exportatrices ou non, pour des besoins ponctuels ou récurrents, quelle que soit leur taille, leur secteur d'activité et leur chiffre d'affaires.



Plus d'informations ?

Contactez-nous au : +33 (0)1 41 05 75 72

Email: clientrelationsfr@atradius.com

ou consultez notre site : www.atradiuscollections.com/fr

Copyright © Atradius Collections B.V.

Disclaimer: Clause de non-responsabilité : les déclarations formulées dans les présentes poursuivent un objectif exclusivement informatif et ne doivent pas être utilisées à d'autres fins. Veuillez consulter la politique effective ou le contrat pertinent sur les produits ou services afin de connaître les conditions en vigueur. Rien dans le présent document ne doit être interprété comme créant un droit, une obligation ou une responsabilité de la part d'Atradius Collections, y compris une obligation de procéder à une vérification préalable des acheteurs ou en votre nom. En outre, Atradius Collections et ses sociétés liées, affiliées et filiales ne pourront en aucun cas être tenus responsables de tout dommage direct, indirect, spécial, accessoire ou consécutif résultant de l'utilisation des déclarations faites dans le présent document. Aucun droit ne peut découler de cette brochure.

Atradius Collections
Rond point Jean MONNET
Parc Scientifique BP 40629
60206 Compiègne Cedex
FRANCE

www.atradiuscollections.com/fr