

PROCEDURE RELANCE – CLIENTS DOUTEUX

La relance pour des clients douteux dans un contexte commercial nécessite une approche délicate et professionnelle, car il peut s'agir de clients qui n'ont pas payé à temps ou qui montrent des signes de ne pas honorer leurs engagements. L'objectif ici est de rappeler poliment la situation tout en préservant la relation commerciale.

Voici une procédure détaillée pour relancer des clients douteux dans le cadre d'un commerce :

1. Premier rappel (relance amicale) :

Moment : Dès que vous constatez un retard de paiement ou un problème, idéalement dans les 7 à 10 jours suivant la date d'échéance.

Mode de communication : E-mail ou appel téléphonique.

Ton : Amical, courtois, non accusateur.

Contenu de la relance :

- Objet : "Rappel concernant votre facture [Numéro de la facture] – [Nom de l'entreprise]"
- Introduction : Rappel poliment que la facture reste impayée.
- Détail : Mentionner le montant dû, la date d'échéance, et joindre la facture si nécessaire.
- Proposition : Offrir des options pour régler le paiement (ex : méthodes de paiement, possibilité de fractionner le paiement si pertinent).
- Clôture : Remercier pour leur attention et réaffirmer votre disponibilité pour toute question ou difficulté.

Exemple :

Bonjour [Nom du client],

Nous espérons que vous allez bien.

Nous vous contactons pour vous rappeler que la facture [Numéro de la facture] d'un montant de [Montant] reste impayée à ce jour. Nous comprenons que des imprévus peuvent survenir et restons à votre disposition pour toute question concernant ce règlement.

Si vous avez déjà procédé au paiement, nous vous prions de ne pas tenir compte de ce message. Dans le cas contraire, nous vous remercions de bien vouloir procéder au règlement dans les meilleurs délais.

Vous pouvez régler cette facture par [méthodes de paiement disponibles].

Dans l'attente de votre retour, nous vous remercions pour votre réactivité.

Cordialement,

[Votre nom] / [Nom de l'entreprise]

PROCEDURE RELANCE – CLIENTS DOUTEUX

2. Deuxième relance (relance plus insistante) :

Moment : 7 à 10 jours après le premier rappel, si aucun paiement n'a été effectué.

Mode de communication : E-mail ou appel téléphonique.

Ton : Plus ferme, tout en restant respectueux et professionnel.

Contenu de la relance :

- Objet : "Relance urgente – Facture impayée [Numéro de la facture]"
- Introduction : Rappeler une nouvelle fois la facture impayée et souligner le retard.
- Détail : Mentionner les conséquences d'un non-paiement (ex. : suspension de services, frais supplémentaires, etc.).
- Proposition : Insister sur l'urgence du règlement et mentionner un délai pour éviter des mesures supplémentaires.
- Clôture : Rappeler la possibilité d'un règlement à l'amiable tout en annonçant des mesures plus formelles si nécessaire.

Exemple :

Bonjour [Nom du client],

Nous constatons qu'à ce jour, la facture [Numéro de la facture] d'un montant de [Montant] reste impayée, malgré notre premier rappel du [date].

Nous vous demandons de bien vouloir procéder au règlement dans un délai de [X jours] afin d'éviter toute suspension de service ou l'ajout de frais de pénalité.

Nous vous remercions de régler cette facture dans les meilleurs délais.

Nous restons à votre disposition pour discuter d'un arrangement si nécessaire.

Cordialement,

[Votre nom] / [Nom de l'entreprise]

3. Relance finale (dernier avertissement)

Moment : 7 à 10 jours après la deuxième relance, si aucune solution n'a été trouvée.

Mode de communication : Lettre recommandée avec accusé de réception ou e-mail de relance formel.

Ton : Ferme, tout en restant courtois et professionnel, car il s'agit d'un dernier avertissement.

Contenu de la relance :

- Objet : "Dernière relance avant action légale – Facture impayée [Numéro de la facture]"
- Introduction : Mentionner que c'est la dernière relance avant d'envisager des mesures plus formelles (Application des intérêts de retard et frais inscrits sur les factures).
- Détail : Rappeler la dette, le délai de paiement dépassé, et les tentatives de relance précédentes.

PROCEDURE RELANCE – CLIENTS DOUTEUX

- Proposition : Accorder un dernier délai pour le règlement et indiquer les conséquences d'un non-paiement (ex. : poursuites judiciaires, suspension définitive de service, etc.).
- Clôture : Mentionner que sans réponse, des mesures légales ou des actions coercitives seront envisagées.

Exemple :

*Bonjour [Nom du client],
Malgré nos deux précédentes relances, nous constatons que la facture [Numéro de la facture] d'un montant de [Montant] reste impayée à ce jour.
Nous vous informons que, sans règlement de votre part dans un délai de [X jours], nous serons contraints d'envisager des mesures légales, y compris l'application des intérêts et frais de relance, des poursuites judiciaires ou la transmission de votre dossier à une agence de recouvrement.
Nous préférierions éviter cette situation et restons ouverts à toute solution amiable.
Dans l'attente de votre règlement immédiat,
Cordialement,
[Votre nom] / [Nom de l'entreprise]*

4. Suivi post-relance :

Si aucune réponse n'est obtenue après la dernière relance, vous devrez envisager d'autres actions comme :

- Mise en demeure officielle.
- Transfert du dossier à un service de recouvrement ou avocat.
- Suspension des services fournis.
- Vérification de la solvabilité du client.

5. Conseils supplémentaires :

- Documenter toutes les communications : Conservez une trace de chaque relance, qu'il s'agisse de courriels, d'appels téléphoniques ou de lettres recommandées.
- Flexibilité : Si le client présente des raisons valables pour le retard de paiement (problèmes financiers temporaires, etc.), vous pouvez proposer des solutions comme des échéanciers de paiement.
- Prévenir la situation : Pour les clients récurrents, il est souvent utile de mettre en place des conditions de paiement claires et des rappels automatiques avant la date d'échéance pour éviter de tels retards.

L'objectif d'une relance est de maintenir une relation professionnelle tout en protégeant les intérêts financiers de votre entreprise.