

Comment recouvrer une facture par téléphone.

La première relance par téléphone devra vous permettre d'identifier les différentes **raisons du non-paiement** de votre facture. Soyez méthodique afin de rendre votre action téléphonique aussi pertinente et efficace que possible.

Ce que vous allez apprendre à faire dans cet article :

- Comment s'organiser
- Les 6 étapes pour réussir votre relance téléphonique
- L'état d'esprit à adopter
- Comment négocier
- Ne plus avoir peur de demander

1) Préparer l'appel téléphonique

Le rappel de votre facture par téléphone doit se préparer soigneusement. Avant d'appeler, assurez-vous donc d'avoir tous les éléments à disposition :

Nom (et prénom) de la personne que vous appelez

Cette personne a-t-elle le pouvoir de débloquer le paiement ? Sinon qui d'autre ?

Adresse, email

(pour éventuellement vérifier ou ajouter au dossier) Date, numéro et montant de la facture, copie de la facture (pour pouvoir envoyer de suite par e-mail si demandé)

Échanges

précédents (paiement partiel, promesses, engagements,

contestations, problèmes divers)

Fourchette de vos objectifs raisonnables. Si la dette est de 50 EUR et incontestable, un paiement immédiat est logique. Si c'est une dette importante et contestée, un objectif raisonnable est de définir **un plan d'action avec votre client**.

Le mieux est de noter ces éléments sur un papier. Ayez un papier et un stylo pour noter au vol les éléments essentiels de la communication.

2) Introduire l'appel

Dès le moment où vous parvenez à entrer en contact avec votre client, introduisez clairement et poliment la raison de votre appel téléphonique.

« Bonjour, je m'appelle Pierre Dupont de la société Y. Je parle bien à Monsieur Jules Durant ? »

« Bonjour, je m'appelle Pierre Dupont de la société Y » signale que vous êtes ouvert et franc. Rien de plus énervant que de parler à « Luc de Mobistar ». Le prénom, plus aisé à comprendre, introduit le nom, généralement moins familier. Cela évite de devoir répéter.

Parlez lentement (« trop » lentement plutôt que trop vite), vous connaissez votre nom, l'interlocuteur ne le connaît pas ! Et parler lentement signale que vous êtes calme et prêt au dialogue.

« Je parle bien à Monsieur Jules Durant ? » vous permet de vérifier que vous vous adressez à la bonne personne. C'est en effet malvenu d'expliquer une dette de but en blanc à quelqu'un qui n'est pas concerné.

« Je vous appelle au sujet de votre [produit/service] » (par exemple, de votre livraison de mazout de chauffage). « Avez-vous reçu le [produit/service] ». **Plutôt que d'introduire directement le problème de paiement, ouvrez la porte d'emblée à un « oui »** (dans ce cas, vous pouvez progresser vers le paiement).

3) Écoutez activement votre client

Après avoir introduit votre appel, il est désormais temps d'écouter votre client. **Il possède les informations que vous cherchez**, vous devez donc faire preuve d'une attention particulière.

Écoutez les explications ou contestations (« j'ai été absent », « je n'ai pas reçu la commande », etc.). Écouter, c'est d'abord se taire, mais aussi introduire de temps à autre un « oui », « je comprends », etc. pour signaler que vous êtes toujours là.

Écouter, c'est aussi **reformuler pour vérifier** (« donc, vous étiez absente lors de la livraison »).

Reformuler consiste à signaler que vous avez compris par de petites synthèses.

Cela ne veut pas dire que vous êtes d'accord à ce stade.

Écouter, c'est également poser des questions de manière à mieux comprendre la situation que votre client veut

exposer.

Soyez précis. Dire que « nous allons analyser votre problème » n'est pas rassurant. « Je vois avec mon collègue et je vous rappelle vers 16h » est rassurant du fait que vous vous engagez personnellement à un résultat objectif.

Écouter, c'est montrer de l'empathie, c'est-à-dire **se mettre à la place de votre interlocuteur** pour le comprendre. Cela montre également votre respect et, plus généralement, votre **professionnalisme**.

Pas de « oui, mais », ce qui s'entend comme « je me désintéresse de ce que vous dites ».

Prenez des notes en même temps pour ne rien oublier, vous en aurez besoin par la suite.

4) Négociier

Maintenant que vous en savez plus, la négociation avec votre client s'impose. Il faut trouver, en collaboration avec lui, une solution juste et réalisable.

Après avoir écouté et reformulé de manière à être d'accord sur ce que votre client a dit, vous pouvez évoquer les points litigieux, uniquement pour des éléments utiles au débat.

Tentez de parvenir à une vue commune. Évitez les impasses du type « vous dites blanc, je suis certain que c'est noir ». Par exemple : « vous dites que notre livreur est passé à 22h. En êtes-vous

certain, car cela me semble fort tard par rapport à son plan de route ? ».

Les solutions que formulent votre client sont celles qui ont le plus de chances d'être respectées.

« Que me proposez-vous ? » permet d'obtenir une base de négociation.

Ensuite, vous pouvez suggérer, le cas échéant, que cette solution est inapplicable (par exemple :

« si vous payez 10 EUR par mois, cela entraîne beaucoup d'administration et votre dette ne sera pas payée avant 5 ans. Que pouvez-vous faire de plus adapté ? »).

5) Conclure

Une fois la négociation aboutie, il vous reste à conclure votre relance téléphonique :

Lorsque vous semblez d'accord et même si vous ne trouvez aucun accord, il faut conclure de manière la plus concrète et précise possible. Par exemple : « **Donc, vous payez 250€ au plus tard demain et vous me le confirmez par email** ».

Vous aurez mon adresse mail, car je vous envoie un mail à x@x.fr dans les prochaines minutes avec notre numéro de compte en banque et la référence structurée pour votre paiement. « Merci de confirmer mon mail, simplement en y répondant. »

Invitez votre interlocuteur à confirmer par écrit ce qu'il **s'est engagé à faire**. Cela renforce sa mémoire.

Vérifiez que vous avez tout élément pour recontacter ce client (autres numéros de téléphone, email, adresse, collègues, etc.)

6) Documenter

La relance téléphonique d'une facture impayée ne se termine pas directement après avoir raccroché. En effet, nous vous conseillons vivement de bien documenter les éléments importants de la discussion que vous venez de mener.

Une fois l'appel terminé, notez les accords et les éléments essentiels de la conversation de manière à pouvoir vous rappeler les détails si vous (ou un collègue) avez une nouvelle conversation avec ce client.

Notez une date limite de réaction si les accords ne sont pas respectés. Notez qu'il est utile de réagir rapidement. Si vous avez conclu un paiement demain par exemple, il doit être sur votre compte au plus tard trois jours après.

Ne laissez pas plus d'un jour supplémentaire avant de recontacter ce client sinon vous signalez que son cas n'est pas très important... et qu'il peut gagner du temps avec des promesses sans lendemains.