

# La relance préventive

## Introduction

Lorsque le règlement ne se fait pas au comptant, le défi pour un créancier est de recouvrer sa facture à échéance. En cas de retard de paiement, il faut agir vite. Plus on attend après la date d'échéance, plus on prend le risque de voir la solvabilité de son client se dégrader, et parfois même on risque de laisser le client organiser son insolvabilité. La meilleure arme d'une entreprise pour maîtriser ses retards de paiement et ses risques d'impayés est d'inciter les clients à payer leurs factures à échéance et de retourner leurs effets de commerce le plus tôt possible.

La pratique montre que plus le client est relancé tôt après la facturation, plus les démarches auprès de celui-ci sont fructueuses. Il est donc vivement conseillé d'intervenir très en amont de l'échéance afin de prévenir tout problème qui pourrait nuire à un paiement à bonne date.

## Les objectifs de la relance préventive

- valider le processus de règlement et identifier les bons interlocuteurs.
- vérifier que vos clients possèdent bien tous les éléments pour réaliser les règlements (bon de commande, facture etc.).
- annihiler les motifs de non-paiement à répétition tels que la non-réception ou la perte de la facture, l'absence de signataire pour le règlement...
- identifier d'éventuels litiges fallacieux ou non qui peuvent mener à des retards de paiement. Gérer le litige avant l'échéance.
- obtenir un engagement ferme de date de paiement de la part de vos débiteurs.
- recueillir avant l'échéance les effets de commerce tels que le billet à ordre, lettre de change, voire le retour de LCR

acceptée.

## **Les bonnes pratiques en matière de relance préventive**

La relance préventive doit rester commercialement habile et ne pas laisser entendre au client que l'on n'a pas confiance en sa capacité de payer sa facture à échéance. Sous couvert de s'assurer que la livraison ou la prestation qui a été faite a bien répondu à toutes ses attentes, le chargé de recouvrement pourra prendre contact avec le client, vérifier la bonne réception de la facture et lui rappeler, par la même occasion, les modalités de règlement de la facture.

Les relances par téléphone ont l'avantage de permettre un lien direct et convivial avec la personne concernée, cependant ce moyen de communication requiert de gros moyens en personnel dès lors que l'entreprise atteint une certaine taille. Ainsi, si le nombre de clients à relancer est trop important, l'écrit reste le plus facile à mettre en place, on choisira soit l'envoi de mails soit l'envoi de courriers.

Astuce : Rédiger votre pré relance sous forme d'un process de contrôle qualité. En manifestant votre désir de connaître le niveau de satisfaction de votre client, il sera plus facile d'aborder le sujet du paiement tout en professionnalisant votre démarche.

À noter : la relance préventive peut être facilement automatisée de façon intelligente en fonction du contexte via des logiciels de crédit management et de recouvrement de créances.

### **En conclusion :**

Enfin pour conclure sur cette méthode il convient de préciser qu'il sera plus délicat pour votre débiteur de vous opposer un litige après échéance, sachant que vous lui aurez donné l'occasion de se manifester avant l'échéance. Cela pourra constituer un argument en votre faveur si vous devez engager

une procédure.

Cette intervention, qui prend en considération l'aspect commercial qu'il convient de préserver, est réalisée au moyen de courriers, emails personnalisés ou scripts téléphoniques.

**Retrouvez tous nos modèles de relance préventive et passez à l'action**

**Cliquez ici**

L'équipe de Relanceclient.fr