

Organiser une relance

Les PME-PMI font souvent face à des retards de paiement de la part de leurs clients. Ces retards entraînant de fâcheuses conséquences sur la trésorerie de l'entreprise, l'assistant(e) de gestion doit, dans un premier temps, prévenir ces clients, puis, en cas de retard constaté, mettre en place une procédure. En restant courtoise, la relance a pour but d'identifier les raisons du retard et de contraindre le client à respecter ses obligations.

I - Les objectifs de la relance client

Une relance client remplit plusieurs objectifs :

- s'assurer du paiement des créances à échéance ;
- prévenir les retards de paiement ;
- éviter les impayés ;
- traiter rapidement les éventuels litiges.

Pour effectuer cette relance, l'assistant(e) de gestion dispose de deux outils : le courrier et le téléphone.

II - Les étapes de la relance client

1 La première relance

La première relance client permet de s'assurer que le règlement aura bien lieu à l'échéance. La relance client, contrairement aux idées préétablies, ne se fait pas après l'échéance de la créance mais avant. En effet, il s'agit de vérifier que le client a bien réceptionné la marchandise et que le service comptable de l'entreprise cliente prépare le règlement à la date prévue. Cette première démarche peut s'effectuer par un simple appel téléphonique.

2 Le premier rappel

En cas de non-respect du délai de règlement, il faut très rapidement effectuer un premier rappel. Cette opération, sous forme de courrier, a pour but de rappeler au client ses engagements et le montant de la somme due. Le ton doit être courtois, il ne s'agit en aucun cas d'agresser le client mais, au contraire, de faire preuve de compréhension et de diplomatie.

3 Le deuxième rappel

Si le premier rappel s'avère infructueux, il est nécessaire d'effectuer un deuxième rappel. À ce niveau, il faut rappeler une nouvelle fois au client ses obligations en lui mentionnant qu'il risque d'avoir à payer des intérêts de retard.

Ces deux premiers rappels peuvent s'accompagner d'appels téléphoniques.

4 La mise en demeure

Si, malgré ces démarches, le client ne paye toujours pas ses traites, le créancier doit effectuer une mise en demeure en l'informant qu'il sera dans l'obligation de saisir la justice s'il ne paye toujours pas les sommes dues avant une date bien précise.

5 L'injonction de payer

En cas de non-respect de cette nouvelle échéance, le créancier effectue une injonction de payer devant le tribunal compétent. Cette procédure judiciaire permet à un créancier de contraindre son débiteur à honorer ses engagements.