

Effectuer une relance téléphonique

L'appel téléphonique est un moyen simple et peu coûteux d'établir un contact direct avec le client.

I - La première relance téléphonique

1 L'objet

Le premier appel qui s'effectue avant l'échéance de la créance a pour but de vérifier que les obligations de l'entreprise envers son client ont bien été respectées : délais de livraison, réception et conformité des marchandises livrées, degré de satisfaction. Si l'entreprise a respecté ses propres obligations, elle pourra alors s'assurer que le client prépare la mise en paiement de la somme due à l'échéance prévue.

2 La préparation

Un appel téléphonique ne s'improvise pas, sa réussite demande une préparation et l'élaboration d'un guide d'appel.

3 Les étapes de la première relance téléphonique

- Saluer et se présenter en mentionnant le nom de l'entreprise.
- Demander le responsable des paiements.
- S'informer sur la réception des marchandises ou sur la prestation du service vendu.
- En cas d'insatisfaction, interroger le client sur le problème rencontré.
- En cas de problème constaté, assurer au client que l'entreprise va mettre tout en œuvre pour le satisfaire le plus rapidement possible.
- Vérifier que l'interlocuteur connaît le montant de la somme due et la date du paiement.
- Remercier et saluer.

II - L'appel téléphonique suite à une lettre de rappel restée sans réponse

1 L'objet

Lors du constat d'un retard de paiement chez un client, et après lui avoir envoyé une lettre de rappel, il est nécessaire de l'appeler quelques jours après l'envoi. Cette opération facultative s'avère importante car elle permet très souvent de connaître les raisons du non-paiement. L'appel doit rester cordial, il permet d'établir un contact direct avec le client tout en préparant les futures relations commerciales.

2 Les étapes du rappel téléphonique

- Saluer et se présenter en mentionnant le nom de l'entreprise.
- Demander le responsable des paiements.
- Vérifier que le client a bien reçu la lettre de rappel.
- S'informer sur les raisons du non-paiement.
- Interroger le client sur son intention de payer.
- Trouver un accord sur un paiement rapide de la somme due.
- Faire une synthèse au client en rappelant le montant et la date du paiement.
- Remercier et saluer.