

9 Rédiger une lettre de rappel

Après avoir constaté le retard de paiement d'un client, il faut au plus vite lui rappeler ses obligations. Parallèlement à une relance téléphonique, il est souvent nécessaire de rédiger un ou deux courriers de rappel dans le but d'obtenir ce règlement. Pour leur rédaction, une progression dans le ton et dans le rappel des exigences est souhaitable.

I - La première lettre de rappel

1 Le contenu

Une première lettre avec accusé de réception est expédiée au client. Cette lettre a pour but de l'inciter à payer. Le style doit être ferme sans être agressif. Le défaut de paiement peut être dû à un oubli ou à une difficulté financière passagère. Une lettre trop agressive risquerait de faire perdre définitivement un client.

Dans cette première lettre, il faut :

- informer le client du montant restant à payer ;
- rappeler le détail des factures impayées arrivées à échéance ;
- indiquer un nouveau délai de paiement (exemple : règlement sous huitaine).

2 La présentation type d'une première lettre de rappel

Logo de la société		NOM du client Adresse Code postal VILLE
Référence : XXXXXX		
Objet : Relance de paiement Lettre recommandée avec accusé de réception		Ville, date
Madame, Monsieur,		
Nous vous rappelons que votre compte client présente à ce jour un solde débiteur de XXX €.		
En effet, nos factures n° XXXXXX du JJ/MM/AAAA et n° XXXXXX du JJ/MM/AAAA arrivées à échéance n'ont toujours pas été réglées à ce jour.		
Nous vous demandons de nous faire parvenir leur règlement sous huitaine.		
Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.		
		M. XXXXX Gérant
Nom de la société Adresse – Code postal – Ville		
Téléphone : XXXXXXXXX		Fax : XXXXXXXXX
Siret : XXXXX		SARL au capital de XXX €

II - La seconde lettre de rappel

1 Le contenu

Suite à la première lettre, le règlement de la créance n'a toujours pas été obtenu dans le nouveau délai accordé. Une seconde lettre de rappel avec accusé de réception est expédiée au débiteur.

Cette lettre contiendra :

- un rappel des obligations contractuelles du client ;
- la liste des factures impayées ;
- une mention informant le client des risques qu'il encourt en cas d'impayé.

2 La présentation type d'une seconde lettre de rappel

Logo de la société	
	NOM du client Adresse Code postal VILLE
Référence : XXXXXX	
Objet : 2 ^e relance Lettre recommandée avec accusé de réception	Ville, date
Madame, Monsieur,	
<p>Vous ne semblez pas convaincu(e) de l'importance du respect des règlements contractuels puisque, sauf erreur de notre part, vous n'avez pas été sensibles à notre précédente lettre de rappel du JJ/MM/AAAA. En effet, vous n'avez toujours pas réglé nos factures n° XXXXX du JJ/MM/AAAA et n° XXXXX du JJ/MM/AAAA.</p> <p>Nous en sommes navrés et vous demandons de considérer cette lettre comme un dernier rappel avant facturation des intérêts de retard prévus dans nos conditions générales de vente.</p> <p>Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.</p>	
M. XXXXX Gérant	
Nom de la société Adresse – Code postal – Ville Téléphone : XXXXXXXXX Fax : XXXXXXXXX Siret : XXXXX SARL au capital de XXX €	