

Contacteur un fournisseur pour un report d'échéance

Pour résoudre un problème de règlement avec un fournisseur, l'assistant(e) doit anticiper l'incident de paiement et proposer une solution avant l'échéance. Cette prévention peut être réalisée par différentes voies (téléphone, courrier, courriel) et doit respecter une certaine graduation dans son contenu.

I - Le choix d'un moyen de contact

Le choix du support dépend de la relation établie avec le fournisseur. Il y a une hiérarchie à respecter dans leur utilisation. Plus la situation est tendue, plus elle nécessite un certain formalisme. Mais ceci se réalise souvent au prix d'un manque d'interaction. Une présentation des différents moyens de contact peut être établie.

| Type de contact | Avantages | Inconvénients |
|---------------------------|---|---|
| Courrier classique | Il permet de bien cadrer la demande et d'en garder la trace. | Il peut être lourd dans sa formulation et ne permet pas d'interaction rapide entre les intéressés. |
| Courriel | Il est beaucoup plus direct que le courrier. Il augmente considérablement l'interaction entre les intéressés tout en maintenant un cadrage certain de la demande. L'archivage numérique des messages permet d'en garder la trace. | Le courriel n'a pas, à ce jour, la même portée que le courrier classique. Il peut passer inaperçu dans le flot des courriels du fournisseur en cas de mauvaise gestion de sa messagerie. Une confirmation de réception peut toujours être demandée. |
| Téléphone | L'interaction directe qu'il établit donne souvent la possibilité aux parties en présence d'argumenter et de réagir rapidement. | Il ne laisse pas de trace et donne souvent lieu à des interprétations différentes. |

II - Le contenu du message

Quelle que soit la voie utilisée, le message doit contenir les éléments suivants :

- la prise de contact ;
- l'exposé de la situation :
 - motif de la demande,
 - rappel des factures concernées,
 - proposition de solution (report d'échéance) ;
- la prise de congé.

La PME se trouvant en situation de demandeur, il est important d'utiliser un ton adapté qui laisse toujours une place aux propositions du fournisseur.