

# “ Je relance les mauvais payeurs avec tact ! ”

Devoir réclamer son dû à des clients négligents n'a rien d'agréable... Autant maîtriser sa communication. Conseils pour rester courtois, mais ferme.

## UNE MÉTHODE EN CINQ ÉTAPES

### 1. Préparer l'entretien

Avant de décrocher votre combiné, envisagez tous les cas de figure : il est préférable, en effet, de vous poser quelques questions clés pour cadrer l'échange. Quel est votre objectif ? Quelles concessions êtes-vous prêt à faire ? Quel est votre point de rupture ? Il s'agit de prévoir jusqu'où vous acceptez d'aller. Imaginez que le mauvais payeur vous demande un délai, combien de jours vous semblent raisonnables ? Quel est votre délai maximum ? Quelles sont les conséquences en cas d'absence d'accord avec votre interlocuteur ? Autrement dit, quelles sanctions allez-vous prévoir ? Bloquer les livraisons ? Transmettre le dossier au contentieux ?

### 2. Faire preuve de délicatesse

En ligne, soignez votre communication et surtout, pas de ton accusateur. Evitez les phrases tranchantes (« Pourquoi n'avez-vous pas encore payé ? »). Son paiement est peut-être déjà parti... Optez pour une question très diplomate du style « nous n'avons pas reçu le paiement de cette facture, pouvez-vous m'en expliquer la raison ? »

### 3. Poser les bonnes questions

Au début de l'échange, préférez les questions ouvertes qui mettent à l'aise. Exemple : « Vous êtes sans doute débordé ces temps-ci ? » Ensuite, soyez plus précis. Cette fois, employez des questions fermées : « avez-vous bien reçu notre facture ? » ; « est-ce la bonne adresse ? ».

Ces interrogations de routine vous permettront peut-être de comprendre la cause du retard. Plus astucieux, embrayez avec une question donnant finalement peu de latitude à votre interlocuteur : « préférez-vous payer par chèque ou par virement ? » Si toutefois, vous avez l'impression qu'il essaie de noyer le poisson, reformulez courtoisement ses propos.

### 4. Négocier ferme

À ce stade, il faut jouer l'équilibriste : la difficulté consiste à garder une attitude d'ouverture pour ne pas braquer votre interlocuteur, tout en lui mettant la pression pour parvenir à un accord. Pour éviter le clash, employez le conditionnel : « nous serions contraints de... ». Il ne s'agit pas de perdre de vue l'objectif de l'appel : obtenir le paiement !

### 5. Savoir conclure

Si vous sentez que votre correspondant respire la mauvaise foi, alors qu'il s'est engagé à payer dans les meilleurs délais, n'hésitez pas à récapituler les engagements pris ensemble. Pour jouer la carte de la proximité, glisse dans la conversation le nom de votre interlocuteur peut le décrier : « vous avez perdu notre facture, donc, Monsieur Dupont, je vous envoie un duplicata et j'attends votre paiement d'ici à la fin de la semaine. Je compte sur vous ! » ●

JEANNE ALBERTI

Check-list réalisée avec Michel Sion, responsable des formations « Risques clients, finance et droit des affaires » à la Cegos.