



Les raisons des retards de paiements



Assist'Aude - Bras droit des Dirigeants - Votre alliée pour votre croissance - 25 ans à vos côtés

Le client manque de trésorerie

C'est la raison la plus fréquente.

Signes :

- Il repousse sans cesse la date de paiement.
- Il promet un règlement "la semaine prochaine".
- Il règle certains fournisseurs mais pas d'autres.
-

Ce qu'il faut faire :

- Obtenir une date ferme.
- Proposer éventuellement un échéancier.
- Surveiller de près les futurs travaux ou commandes.

Processus de validation complexe

Signes :

- "Je vais voir avec la comptabilité."
- "Nous n'avons pas reçu la facture."
- "Il manque le bon de commande."

Ce qu'il faut faire :

- Identifier le bon interlocuteur.
- Vérifier le circuit de validation.
- Renvoyer immédiatement les documents nécessaires.

Le client n'a pas priorisé votre paiement

Certains clients paient uniquement lorsqu'ils sont relancés.

Signes :

- Paiement immédiat après une relance.
- Historique de retards systématiques.

Ce qu'il faut faire :

- Mettre en place des relances automatiques.
- Envoyer un rappel avant échéance.
- Réduire les délais de paiement pour les prochaines missions.

Le client conteste la prestation

Signes :

- Il évite les échanges.
- Il évoque un problème de qualité.
- Il demande des modifications après coup.

Ce qu'il faut faire :

- Identifier précisément le litige.
- Formaliser les échanges par écrit.
- Trouver une solution rapide avant que la dette ne s'enlise.

Le client teste vos limites

Cela arrive plus souvent qu'on ne le pense.

Signes :

- Il paie uniquement après plusieurs relances.
- Il sait que vous êtes conciliant.
- Il continue à commander malgré les retards.

Ce qu'il faut faire :

- Être ferme dès le premier retard.
- Appliquer une procédure identique pour tous les clients.
- Suspendre les prestations si nécessaire.

Ou encore...

La facture n'a pas été transmise au bon interlocuteur.

La facture comporte des erreurs ou une donnée est manquante pour la mise en paiement.

Le client attend d'être relancé pour régler par manque de temps.

Le client n'a personne qui suit les échéances des factures à régler.

Quelle que soit la raison, échangez avec votre client pour comprendre l'origine du retard et identifier la bonne action.