12 Modèles de courriers pour gérer astucieusement vos recouvrements

Des modèles adaptés à toutes les situations

quadient
comptes clients
par YayPay

Utilisez ces 12 modèles pour améliorer votre relation client

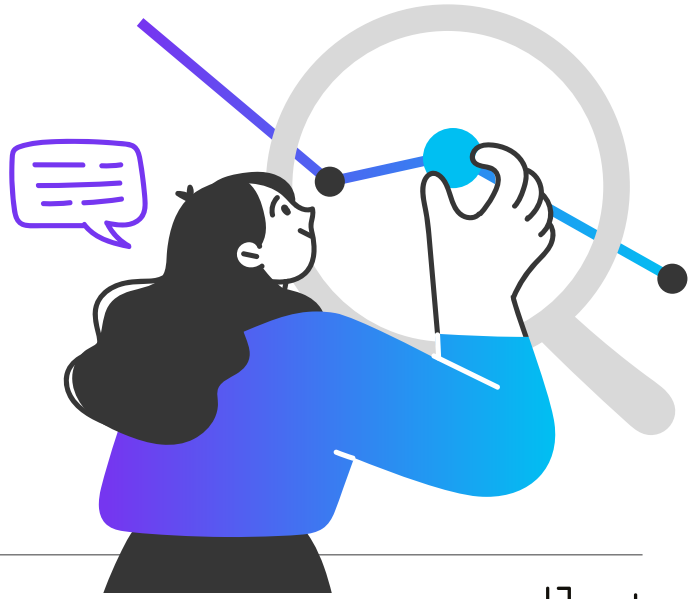
INTRODUCTION

Le recouvrement des créances n'est pas simple ; le processus demande organisation, persévérance, patience et la capacité d'être ferme sans paraître agressif. Chaque communication que vous envoyez à vos clients vous rapproche - ou vous éloigne - de leur paiement.

Une bonne communication respecte certaines règles, comme le fait de toujours mentionner le nom du client, la date d'échéance de la facture et le montant dû. Vous pouvez utiliser un ton urgent pour que le problème soit résolu, mais n'insistez jamais trop ou ne laissez pas entendre que la facture a été délibérément ignorée par le client.

Vous devez également utiliser des objets clairs afin que vos mails soient pris en compte. Par ailleurs, assurez-vous que vos équipes commerciales sont bien informées de vos actions, afin d'aligner vos actions et discours. Faute de quoi l'expérience client et collaborateur risque d'être compliquée.

Nous savons bien que tout ceci peut sembler complexe ! C'est pourquoi nous vous proposons ce kit de modèles de courriers prêts-à-l 'emploi, qui contient 12 modèles à envoyer à vos clients. Avec ce kit, vous pourrez gérer efficacement - et délicatement - chaque étape du processus de recouvrement.



SOMMAIRE

MODELES DE MAILS

Voir le mail — Mail de bienvenue

Voir le mail — Envoi de facture

Voir le mail — Premier rappel de paiement

Voir le mail — Relance 1

Voir le mail — Relance 2

Voir le mail — Relance 3

Voir le mail — Paiement reçu

Voir le mail — Échec de paiement

Voir le mail — Limite de crédit atteinte

Voir le mail — Rappel de crédit important

Voir le mail — Paiement partiel

Voir le mail — Mise en demeure

MAIL DE BIENVENUE

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Objet : Bienvenue ! Merci de votre confiance

Cher **{Prénom} {Nom},**

Nous sommes heureux de vous compter parmi les clients de **{Entreprise}.** Merci de votre confiance et de votre fidélité.

Votre contact comptabilité est **{PrénomSpécialiste AR} {NomSpécialiste AR},** et peut être joint sur cette adresse **{EmailSpécialiste AR}** et ce numéro **{NuméroSpécialiste AR}.**

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question relative à votre compte.

Nous sommes ravis de travailler avec vous,

En vous remerciant

{Entreprise}

{Service comptabilité}

ENVOI DE FACTURE

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Objet : Veuillez trouver votre facture ci-jointe

Bonjour **{Prénom} {Nom},**

Nous vous remercions pour votre commande !
Veuillez trouver ci-joint un exemplaire de votre facture n°**{numéro de facture}** d'un montant de **{SoldeFacture}** TTC à régler au plus tard le **{DateLimite}**.

Si vous avez des questions concernant votre facture, n'hésitez pas à joindre votre contact comptable **{PrénomSpécialiste AR} {NomSpécialiste AR},** par mail, **{EmailSpécialiste AR},** ou téléphone au **{NuméroSpécialiste AR}.**

Vous pouvez consulter les informations relatives à votre compte client ou régler vos factures en cliquant ici : **{LienCompteClient}.**

En vous remerciant,

{Entreprise}

{Service comptabilité}

PREMIER RAPPEL DE PAIEMENT

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Objet : Rappel : une facture demande votre attention

Bonjour **{Prénom} {Nom},**

Je vous rappelle que vous avez une facture n°**{numéro de facture}** d'un montant de **{SoldeFacture}** TTC. Cette facture arrivait à échéance le **{DateLimite}**. Le montant total dû pour votre compte est de : **{Balance du relevé}.**

Veuillez trouver la facture en pièce jointe ou cliquez sur votre relevé **{Lien vers le relevé}** votre relevé .

Nous vous demandons de bien vouloir procéder au règlement le plus rapidement possible soit par retour de courrier soit en effectuant un paiement sur notre portail client via ce lien **{Lien vers le portail de paiement}**.

Veuillez ne pas tenir compte de cette première relance si le règlement a été adressé avant la réception de ce courrier.

Nous vous remercions de l'attention que vous portez à ce problème. Votre confiance nous est précieuse.

En vous remerciant,

{Entreprise}

{Service recouvrement}

RELANCE 1

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Lettre recommandée avec accusé de réception
Objet : Rappel : votre facture accuse un retard de paiement

Madame, Monsieur,

Dans notre précédent courrier, nous vous avions demandé de procéder au paiement de la facture n°**{numéro de facture}** d'un montant de **{SoldeFacture}** TTC.

Sauf erreur ou omission de notre part, votre compte laisse toujours apparaître un solde débiteur.

Nous vous demandons de bien vouloir faire le nécessaire pour que le règlement correspondant au solde indiqué nous parvienne dans les meilleurs délais par retour de courrier ou en vous rendant sur **{Lien vers le portail de paiement}**.

Nous vous rappelons que celui-ci sera majoré d'un montant forfaitaire de recouvrement de 40€ par facture et d'éventuels intérêts au taux légal en vigueur.

Dans l'éventualité d'un litige ou d'un besoin de duplicata de facture, nous vous invitons à vous connecter sur votre portail client à partir de ce lien **{Lien portail client}**.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez-nous en informer via votre portail ou en contactant votre comptable **{Spécialiste AR}**.

Nous vous remercions de l'attention que vous portez à ce courrier.

Cordialement,

{Entreprise}

{Service recouvrement}

RELANCE 2

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Lettre recommandée avec accusé de réception
Objet: Le paiement de vos factures est en retard

Madame, Monsieur,

Malgré nos précédentes relances relatives aux factures échues détaillées en annexe, nous nous étonnons de n'avoir reçu aucun règlement ni d'information concernant le non paiement de ces dites factures.

L'échéance étant dépassée, nous vous demandons en conséquence de nous faire parvenir votre règlement par retour de courrier ou en cliquant ici **{Lien vers portail de paiement}**.

Dans l'éventualité d'un litige ou d'un besoin de duplicata de facture, nous vous invitons à vous connecter sur votre portail client via ce lien **{Lien portail client}**.

Nous vous rappelons que conformément à la Loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de Modernisation de l'Économie, le délai de paiement ne peut excéder soixante jours nets à compter de la date d'émission de la facture, sous peine de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire de 40€ par facture impayée.

Si vous avez des questions, veuillez-nous en informer via votre portail ou en contactant votre comptable **{Spécialiste AR}**.

Cordialement,

{Entreprise}

{Service recouvrement}

RELANCE 3

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Lettre recommandée avec accusé de réception.
Objet : compte suspendu pour retard de paiement

Madame, Monsieur,

Par un premier courrier en date du **{Date de la 1ère relance}**, puis un second en date du **{Date de la 2ème relance}** que vous trouverez en pièces jointes, nous vous avions demandé de procéder au paiement rapide des factures n°**{numéro de facture}** d'un montant de **{total facture}** TTC.

Sauf erreur de notre part, nous sommes au regret de constater que nous n'avons à ce jour toujours pas reçu le paiement desdites factures.

En conséquence, nous avons malheureusement dû suspendre votre compte et révoquer votre accès à nos offres jusqu'à ce que vous ayez réglé l'intégralité de votre solde impayé.

Nous vous rappelons que conformément à la Loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de Modernisation de l'Économie, le délai de paiement ne peut excéder soixante jours nets à compter de la date d'émission de la facture, sous peine de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire de 40€ par facture impayée.

Nous vous demandons donc de bien vouloir procéder immédiatement à leur règlement par retour de courrier ou en cliquant ici **{Lien vers portail de paiement}** afin de réactiver vos accès.

Veuillez ne pas tenir compte de cette lettre si votre règlement nous a été adressé avant la réception de courrier.

Si vous avez des questions, veuillez-nous en informer via votre portail ou en contactant votre comptable **{Spécialiste AR}**.

Cordialement,

{Entreprise}

{Service recouvrement}

PAIEMENT REÇU

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Objet : Merci pour votre paiement

Bonjour **{Prénom} {Nom},**

Nous vous confirmons par le présent mail la bonne réception de votre paiement. Nous vous remercions de votre fidélité et de votre confiance.

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients,

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question relative à votre compte.

Cordialement,

{Entreprise}

{Service recouvrement}

ÉCHEC DE PAIEMENT

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Objet : Action requise : paiement refusé

Bonjour **{Prénom} {Nom},**

Suite à notre facture n°**{numéro de facture}** en date du **{date facture}**, vous nous avez transmis une autorisation de prélèvement pour la somme de **{somme prélèvement}** TTC.

Nous sommes au regret de vous informer que ce prélèvement a été rejeté par votre établissement bancaire.

Nous vous saurions gré de bien vouloir nous adresser un nouveau règlement au plus vite, à l'aide d'un autre moyen de paiement.

Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à joindre votre contact comptable **{PrénomSpécialiste AR} {NomSpécialiste AR},** par mail, **{EmailSpécialiste AR},** ou téléphone au **{NuméroSpécialiste AR}.**

Nous vous remercions de votre confiance !

{Entreprise}

{Service recouvrement}

LIMITE DE CRÉDIT ATTEINTE

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Objet : vous avez atteint votre plafond de crédit

Bonjour **{Prénom} {Nom},**

Nous vous informons que votre compte **{NomClient}** approche de sa limite de crédit ce qui peut avoir une incidence sur le traitement de vos commandes.

Étant donné que vous êtes à la limite de votre ligne de crédit disponible, nous ne pourrons traiter les commandes qu'avec un paiement anticipé jusqu'à ce que votre solde soit réduit.

Pour ramener votre compte dans les limites tolérées, veuillez procéder au paiement des factures soit en cliquant sur ce lien : **{Lien vers portail de paiement}** soit par retour de cet email.

Par ailleurs, chaque compte est soigneusement examiné pour établir des limites de crédit appropriées. Si vous estimez qu'une révision de votre limite de crédit est nécessaire, veuillez contacter votre contact comptable **{PrénomSpécialiste AR} {NomSpécialiste ARe},** par mail, **{EmailSpécialiste AR},** ou téléphone au **{NuméroSpécialiste AR}.**

Cordialement,

{Entreprise}

{Service recouvrement}

CRÉDIT IMPORTANT

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Objet : Rappel – vous avez un solde négatif important

Bonjour **{Prénom} {Nom},**

Lors de l'examen périodique de votre dossier, nous avons remarqué que vous aviez un solde important auprès de **{Entreprise}.** Cela peut être dû à une seule facture d'un montant élevé ou à l'ensemble de vos factures.

Pour ramener votre compte dans les limites tolérées, veuillez procéder au paiement des factures soit en cliquant sur ce lien : **{Lien vers portail de paiement}** soit par retour de cet email.

Si vous avez des questions sur votre solde, veuillez contacter votre contact comptable **{PrénomSpécialiste AR} {NomSpécialiste AR},** par mail, **{EmailSpécialiste AR},** ou téléphone au **{NuméroSpécialiste AR}.**

Nous vous remercions de votre confiance.

Cordialement,

{Entreprise}

{Service recouvrement}

PAIEMENT PARTIEL

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Objet : merci pour votre paiement partiel

Bonjour **{Prénom} {Nom},**

Nous vous remercions de votre paiement partiel. Vous pouvez consulter le solde de votre compte ou effectuer d'autres paiements ici **{Lien vers portail de paiement}.**

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question relative à votre compte.

Cordialement,

{Entreprise}

{Service recouvrement}

MISE EN DEMEURE

Cliquez ici pour télécharger en format Word

Dans certains cas, l'équipe recouvrement décidera de lancer une procédure judiciaire de mise en demeure. Cette décision n'est jamais anodine mais est parfois nécessaire.

Lettre recommandée avec accusé de réception
Objet : mise en demeure

Madame, Monsieur,

Après plusieurs relances en dates du **{date première relance}**, **{date deuxième relance}**, **{date troisième relance}**, nous constatons avec regret que vous n'avez toujours pas réglé le solde de vos factures échues n°**{numéros factures}**.

En conséquence, nous vous mettons en demeure de nous verser, à titre de principal, la somme de **{solde facture}** TTC conformément à l'article 1231-6 du code civil. Cette somme sera majorée des intérêts moratoires calculés selon les modalités définies dans les factures émises. Nous vous informons par la présente que les intérêts courent dès réception de la présente.

Sans règlement ou réponse justifiée dans un délai de 15 jours à compter de cette date, nous saisirons la juridiction compétente afin d'obtenir le paiement des sommes dues et procéderons si nécessaire à la résiliation de votre contrat, conformément à nos conditions générales dans l'article "Résiliation".

Nous vous informons qu'à compter de ce jour toute nouvelle commande de prestations **{fournitures, intervention, maintenance}** sont bloquées.

Dans l'éventualité d'un litige ou d'un besoin de duplicata de facture, nous vous invitons à vous connecter sur votre portail client via ce lien : **{lien portail client}**.

Dans cette attente et restant à votre entière disposition, nous vous prions d'agréer, madame, monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

{Entreprise}

{Service recouvrement}

FAITES PASSER VOTRE GESTION DES COMPTES CLIENTS AU NIVEAU SUPERIEUR

Selon une étude PYMNTS, le suivi des paiements prend 67 % plus de temps dans un processus manuel que dans un processus automatisé.

Pour s'assurer que tous vos clients reçoivent un message cohérent, une plateforme intelligente de gestion des comptes clients, qui optimise les communications est l'investissement le plus efficace et le plus rentable.

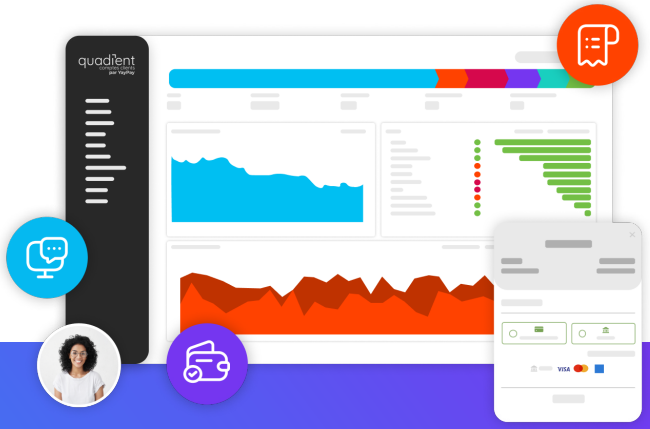
Quadient Comptes Clients - une plateforme SaaS de gestion prédictive et automatisée des recouvrements - aide les équipes financières à être plus performantes, à gérer les créances de manière plus efficace et à obtenir des paiements plus rapidement.

Quadient Comptes Clients s'intègre à votre ERP et CRM, ainsi qu'à vos systèmes de comptabilité et de facturation. La plateforme propose une vision en temps réel des comptes clients, des analyses et des prévisions de paiement afin d'aider les entreprises à augmenter et accélérer leur trésorerie.

Quadient Comptes Clients automatise l'envoi des mails aux clients, tels que les rappels de paiement, les factures et les mails de coordination internes. La plateforme vous aide ainsi à augmenter votre productivité.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur :
https://www.quadient.com/fr/gestion-comptes-clients

Demandez une démo



Réduisez vos délais de recouvrement avec Quadient AR comptes clients

Notre solution d'automatisation des comptes clients propose un logiciel intelligent de gestion des recouvrements. Notre technologie s'appuie sur les meilleures pratiques du secteur. Notre solution garantit l'efficacité de vos processus, la productivité de vos équipes et la satisfaction de vos clients tout en réduisant vos délais de recouvrement (DSO). Quadient aide quotidiennement des centaines de milliers d'entreprises à construire des liens durables avec leurs clients et à leur optimiser leur expérience client.

Pour plus d'informations, visitez quadient.com/fr/gestion-comptes-clients