

# LES 10 COMMANDEMENTS

pour une relance efficace

---

- 1 Prioriser ses relances
  - 2 Privilégier le téléphone ou coupler le mail avec du téléphone
  - 3 Savoir ce que l'on va dire au client
  - 4 Ecouter le client
  - 5 Résoudre les litiges rapidement
  - 6 Cadencer ses appels jusqu'à ce que la créance soit soldée
  - 7 Etre souriant, toujours respectueux mais ferme
  - 8 Ne pas se contenter d'une réponse évasive
  - 9 Avoir le bon interlocuteur et suivre le circuit de la facture
  - 10 Ne pas attendre pour passer le client en contentieux si aucun motif valable de non-paiement
- 