



Réponses aux objections



CODINF

30 avenue Franklin Roosevelt

75 008 Paris

Tél : 01.55.65.04.00

Fax : 01.55.65.10.12

Mail : codinf@codinf.fr

N° TVA CEE : FR 17 481 350 700

Le chèque est à la signature

Nous sommes aujourd'hui mardi. Je l'aurai donc jeudi et je vous rappelle vendredi si je ne l'ai pas reçu. D'accord ?

Le libellé de la facture n'est pas bon

Pouvez-vous me dicter le bon libellé ? La nouvelle facture part aujourd'hui même. Quand serons-nous réglés ?

Le chèque est bloqué. Je ne sais pas pourquoi

Pouvez-vous (ou qui peut) m'aider à sortir de cette impasse ? Quand puis-je vous rappeler cette semaine ?

Répéter le jour et l'heure

Je vous la paie tout de suite si vous me faites un escompte

L'escompte s'applique à un paiement anticipé et n'est donc pas adapté. Par contre, nous vous faisons grâce des pénalités de retard si nous recevons votre virement vendredi au plus tard...

On m'a dit de ne pas payer

Pouvez-vous me passer la personne (ou me donner son nom) qui vous a donné cette consigne ?

L'on change alors de registre : il s'agit d'une renégociation commerciale, qui ne doit en aucun cas avoir lieu entre services administratifs...

On a des difficultés de trésorerie

Nous sommes entre professionnels. Vous savez bien que toutes les entreprises gèrent leur trésorerie au plus serré. Que me proposez-vous ?

Etablir l'échéancier et faxer la confirmation du calendrier. Appeler avant chaque échéance tant que vous n'avez pas obtenu une chaîne d'effets.

Nous ne sommes pas satisfaits du produit (ou du service)

Vous ne nous avez pas signalé ce litige car nous n'en avons aucune trace...

Séparons bien les choses : il y a ce qui concerne le commercial et ce qui concerne le financier. Nous aurions dû être payés hier. Sommes-nous assurés d'être crédités vendredi ?

Faites un effort, nous sommes un bon client

Nous faisons le maximum pour nos clients. C'est pour cela que vous nous êtes fidèle (sourire)...

Aujourd'hui, c'est sur le plan financier que nous discutons et nous devons en revenir aux termes du contrat.

Je ne peux pas vous payer car mon client ne m'a pas encore payé !

Il n'était rien prévu de tel dans notre contrat... Il vous appartient de faire respecter par vos propres clients les délais convenus.

Vous pouvez bien réduire le délai contractuel, ça ne me fera pas payer plus vite !

Depuis le 15/05/2001 (loi NRE), les retards de paiement doivent systématiquement donner lieu au paiement de pénalités.

La Loi de Modernisation de l'Economie (4/8/2008) les a d'ailleurs alourdies (par défaut au taux de la Banque Centrale Européenne + 10)

Moi, je me fiche du Code de Commerce car mes clients travaillent pour le secteur public !

Vous pourrez dire à vos clients que le Code des Marchés publics a également été modifié : il s'agit maintenant d'un délai global de paiement (au lieu d'un délai de mandatement), ce délai ne pouvant excéder 30 jours pour l'Etat et pour les collectivités territoriales (50 jours pour la Santé).

Là aussi, tout retard de paiement crée de plein droit l'obligation de verser des intérêts moratoires dont le poids a été revu en 2008.

Tout ça, c'est de la théorie : vous savez bien que personne n'applique la loi...

Ce n'est pas ce que nous constatons avec nos autres clients...

Peut-être est-ce dû au fait que vous avez des difficultés de trésorerie actuellement ?

C'est toujours pareil : la réglementation s'applique toujours au détriment des PME...

Nous avons obtenu des résultats avec nos plus gros clients...

Ou : Nous avons veillé nous-mêmes à appliquer cette réduction vis-à-vis de nos fournisseurs, y compris les PME...

D'une façon générale :

Nous sommes dans une chaîne et chacun se doit de contribuer à la réduction de l'ensemble des délais de paiement... Celle-ci va alléger l'impact des faillites et sera donc, au contraire, salubre pour les PME.

Vos concurrents continuent de m'accorder les mêmes délais qu'avant !

Qui, par exemple ? Libre à eux de prendre le risque d'être accusés de distorsion de concurrence...

Tous les fournisseurs du secteur profitent du raccourcissement des paiements pour baisser leurs prix et nous voulons rester compétitifs.

Cela fait 20 ans que nous vous payons à 120 jours !

Mais la loi n'existait pas et nous avons le devoir d'œuvrer dans le même sens que tous les professionnels et donc de raccourcir notre délai de paiement standard. Pour conserver une certaine équité, nous l'appliquons aussi aux clients anciens et aux délais particuliers.

De plus, nous ne pouvons consentir des délais très longs, même pour aider un client à pallier des tensions de trésorerie, car une sanction civile est prévue dans la loi...

Bruno BLANCHET
Credit manager consultant