

LA RELANCE COMMERCIALE EN MARQUE BLANCHE : UNE ÉTAPE QUI A FAIT SES PREUVES DANS LA GESTION DU POSTE CLIENT



Charlotte Pressac
Marketing & Business
Development Director

L'externalisation de la gestion du poste client pour le recouvrement amiable et judiciaire est maintenant bien connue des grands comptes. Gayssot Recouvrement propose également d'intervenir en amont avec la relance commerciale afin d'engager rapidement des actions sur mesure ciblées. L'anticipation a fait ses preuves sur l'amélioration du DSO ou délai de paiement moyen des clients. Entretien avec Charlotte Pressac, Marketing & Business Development Director, au sein de Gayssot Recouvrement.

Vous parlez « d'anticipation ». Pouvez- vous détailler ?

Afin de gérer de manière optimale ce poste stratégique de l'encours client, une détection anticipée du litige potentiel assure une continuité dans le paiement de vos factures.

Avec l'externalisation de vos relances commerciales, nous pouvons agir en votre nom sans être le typique « mandaté » et faire face aux freins de certains paiements tels que les oublis, négligences, non-réception des factures, etc...

Quelle solution proposez-vous ?

Chez Gayssot Recouvrement, nous proposons à nos clients quatre services et trois expertises pour la gestion complète du poste client. Plus particulièrement ici, parlons de la relance commerciale en marque blanche (c'est-à-dire en votre nom). La relance en marque blanche est la première étape souvent méconnue mais qui a prouvé son efficacité. Effectuée avant la date d'échéance de la facture, elle permet de minimiser les risques d'impayés.

Dans la mesure où nous pouvons agir au nom de notre client, nous adoptons son identité et son discours commercial, lui permettant ainsi de réduire ses délais de paiement et de recentrer ses ressources sur des activités à plus forte rentabilité. A noter que cette étape permet de réduire par conséquent les frais de procédure de recouvrement amiable ou judiciaire. Notre équipe de spécialiste « apprend » le discours souhaité par notre client, se forme aux procédures déjà en place chez ce dernier, afin de proposer un service parfaitement sur mesure et travailler ensemble avec ses équipes ADV déjà en place.

Dans quelle mesure une entreprise tierce peut-elle être un élément clé ?

Faire appel à un tiers permet de s'assurer de la neutralité des échanges commerciaux et du respect de la relation client/fournisseur. De plus, cela offre la possibilité de faire face à des pics d'activités, ainsi qu'un nombre de factures inégales tout au long de l'an-

née. Également, un développement à l'international avec ses challenges juridiques, culturels et linguistiques : Gayssot maîtrise ces spécificités.

Quelle est la différence entre la relance commerciale et le recouvrement amiable ?

Le recouvrement amiable a un caractère plus formel. Nous sommes mandatés et nous nous présentons comme tel. Il n'y a pas de confusion possible, car ceci arrive après l'échéance de la facture. Même si l'objectif est le même, la méthode elle, diffère. Le prix peut être également plus avantageux.

Quels sont les principaux bénéfices pour vos clients ?

Grâce à la relance commerciale, les risques d'impayés sont diminués et les délais de paiement réduits : le DSO en est donc amélioré de manière considérable. L'organisation et la fluidité des paiements s'en ressentent fortement. •