

S'ADAPTER AU CLIENT POUR MIEUX LE SERVIR



Le monde du recouvrement n'a jamais été aussi vaste, avec de nombreux acteurs et une grande disparité en matière de professionnalisme et de culture du résultat. Au milieu de ce paysage complexe, les sociétés les plus rigoureuses et expérimentées se démarquent et ne cessent de grandir. C'est le cas de Gayssot Recouvrement, dont la Directrice marketing & développement, Charlotte Pressac, a répondu à nos questions. Entretien.

L'une des forces que vous mettez en avant, c'est la taille humaine de votre société...

Tout à fait, nous comptons environ 25 personnes. Notre entreprise est jeune, dynamique et digitale. Cette taille nous permet d'avoir la flexibilité d'une PME tout en adressant notre activité avec des process sur-mesure pour nos grands comptes. La flexibilité et l'adaptabilité offrent à nos clients grands comptes l'expertise d'un grand cabinet de recouvrement et de son équipe juridique. Nous nous adaptons aux coutumes de nos clients, nous utilisons leurs outils informatiques, nous sommes nous-mêmes totale-

« Notre taille humaine nous permet d'avoir la flexibilité d'une PME tout en adressant notre activité avec des process sur-mesure pour nos grands comptes »

ment informatisés tout en respectant les nouvelles normes GDPR, nous envoyons nos équipes sur place afin de maintenir la relation et la formation

continue de nos chargés de recouvrement au process clients. Nos reportings sont adaptés à leurs échéances et COMEX. Nous comprenons leurs enjeux de baisse de DSO et de délai moyen de paiement, tout en gardant à l'esprit le respect de leur image et de leur identité.

Quels sont les principaux enjeux de la gestion des créances clients auxquels font face les grands comptes et ETI ?

Les impayés sont malheureusement toujours d'actualité et encore trop de factures doivent passer en perte, à cause de la remise tardive des dossiers, des prescriptions légales ainsi que des liquidations et redressements judiciaires de certains créanciers. Malgré tout cela, nous maintenons un taux de recouvrement élevé par l'étroitesse de notre relation et la bonne connaissance de nos clients. Nous avons des outils de veilles stratégiques et des plateformes de mesure de risque client. Le recouvrement ETI/Grands comptes est souvent bardé de bien d'autres raisons que la trésorerie du créancier. Les litiges, demandes de duplicata ainsi que pièces manquantes et toute autre demande administrative font partie intégrante de nos services. L'accès aux plateformes client et à leur service comptable nous permet de dénouer des situations bien complexes et de recouvrer l'argent de nos clients sans effort de leur part.

Dans quelle mesure la gestion efficace des créances clients permet-elle de baisser le DSO et le délai moyen de paiement ?

Notre gestion efficace et ferme permet de baisser le délai moyen de paiement des créances car le recouvrement ou la relance en marque blanche est un métier à part entière. Il demande une organisation et un discours que nous maîtrisons afin de servir les intérêts de notre client et d'en comprendre les enjeux. Les juristes salariés chez Gayssot ont une expertise bien spécifique au secteur d'activité qui leur est confié.

Partant de cette base solide, quelles sont vos perspectives de développement ?

Nos perspectives se dessinent dans la maîtrise de ce même développement et dans la qualité du service. Gayssot Recouvrement offre un service de qualité supérieure et analyse les dossiers en profondeur. Les certificats d'irrécouvrabilité établis sans grand fondement par certains des acteurs de notre métier, parce que la démarche serait trop coûteuse ou prendrait trop de temps, ne font pas partie de notre business plan. Nous gardons à l'esprit l'efficacité de la gestion des dossiers en masse. Bien entendu, nos équipes grandissent et nous recrutons fortement afin de palier à une demande toujours croissante (+ 23 % de CA en 2017). •