

Novembre 2009

## La relance client est plus que jamais d'actualité

*Par Patrick Bignon*

Actuellement les cabinets ne peuvent plus compter que sur eux-mêmes, les banques sont moins prêtes à faire crédit et refusent de plus en plus les autorisations de découvert.

Bien entendu, pour se faire payer délivrer le bon service dans les délais requis semble encore plus indispensable qu'auparavant.

Mais pour palier les problèmes du « cash » c'est surtout la propension à se faire payer rapidement qui devient décisive.

L'optimisation de la gestion du poste « client » est essentiel en période de crise, **les cabinets ne devant pas être les banquiers de leurs propres clients.**

Il est donc impératif de « renforcer » l'organisation concernant la « relance » client. Il faut mettre le client sous tension de façon réfléchie en mettant en place les moyens appropriés au sein du cabinet.

Chacun dans le cabinet doit jouer son rôle :

- § les associés et leurs assistantes,
- § le service comptabilité,
- § et enfin, le management du cabinet.

D'ores et déjà quelques recommandations : il est de plus en plus essentiel :

- § d'avoir une analyse du « cash flow », d'identifier les clients qui paient lentement et de se concentrer sur les clients existants qui génèrent l'essentiel du chiffre d'affaires (80/20) ;
- § de s'occuper en priorité des factures qui génèrent le « cash » le plus important ;
- § de traiter la question encore plus actuelle qu'auparavant des clients non profitables ;
- § de gérer les litiges importants et de les arbitrer le plus rapidement possible pour obtenir des résultats ...