



Les affaires de A à Z



Édition: 2006

Numéro: décembre

Information fournie par le Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse, 1 800 668-1010

Parlons affaires!

Un de mes clients ne paie pas ses factures. Que puis-je faire pour percevoir les sommes? Puis-je prélever des intérêts sur un compte en souffrance?

Jaelyn Poole

Pour un propriétaire de petite entreprise, les comptes non réglés peuvent entraîner des problèmes de trésorerie, occasionner du stress et se répercuter négativement sur les relations avec les clients.

Voici des mesures que vous pouvez adopter pour éviter les défauts de paiement et la lenteur du processus de paiement :

- Envoyez rapidement les factures. Pour éviter toute confusion, dressez la liste de tous les détails de l'achat, y compris une liste détaillée des produits et services fournis, la quantité, la condition, les dates, les taxes, les suppléments et les renseignements pertinents concernant votre entreprise (p. ex. son nom, ses coordonnées et son numéro de TVH). Si votre client possède tous les renseignements disponibles, il est difficile de contester les frais et de retarder les paiements. Si votre client a des questions, répondez-y le plus rapidement possible et n'oubliez pas d'en assurer le suivi par écrit.
- Veillez à la bonne tenue de vos dossiers afin d'être au courant des comptes en souffrance.

Parlons > page 2

Article d'affaires

Extending credit to grow your business: Is it right for you? (en anglais seulement)

Anthony Pouw

Le fait d'accorder un crédit à vos clients peut vous permettre d'affronter la concurrence et de faire prospérer votre entreprise dans un environnement caractéristique des magasins à grande surface, des chaînes et des grandes sociétés. Le crédit peut être utilisé pour attirer les clients, pour élargir la clientèle, pour augmenter les ventes et pour générer des recettes supplémentaires. Cependant, le crédit n'est pas une solution souhaitable pour tous. En effet, il peut réduire le fonds de roulement, augmenter les frais administratifs et nécessiter de procéder à des activités de recouvrement des dettes.

Voici certains points à prendre en considération pour déterminer si l'octroi de crédit vous convient. Ces points couvrent la définition de votre politique de crédit jusqu'à la gestion du recouvrement de dettes.

Politique

Au moment d'établir votre politique de crédit, il est important d'examiner plusieurs facteurs, notamment :

- Le type de votre entreprise;
- Les politiques de la concurrence;
- La conjoncture du marché et la conjoncture économique;
- Vos besoins en matière de fonds de roulement;
- Les systèmes de gestion du crédit.

Votre politique de crédit simplifie

le processus car elle assure une certaine uniformité. Elle établit les lignes directrices et les procédures que votre personnel doit utiliser pour accorder un crédit. Une politique bien définie informe également les clients de leurs responsabilités, des conséquences en cas de défaillance et du taux d'intérêt appliqué. Votre politique constitue le cadre juridique par lequel doit s'effectuer l'octroi de crédit et le recouvrement des dettes. Elle devrait refléter le caractère unique de votre entreprise et de votre clientèle.

Demande et évaluation

La demande de crédit a une fonction importante en ce sens qu'elle permet de déterminer à qui vous pouvez accorder de façon sûre un crédit et de réduire les risques de vous retrouver aux prises avec des créances irrécouvrables. Le formulaire de demande de crédit doit être complet car il

Article > page 2

Dans ce numéro :

Article d'affaires	Page 1
Parlons affaires!	Page 1
Site Web vedette	Page 3
Lectures utiles	Page 3

Canada

NOVASCOTIA

Parlons affaires!

france de vos clients. Vous pourrez ainsi envoyer immédiatement un avis de compte en souffrance. Conservez des lettres types dont le ton est de plus en plus ferme afin que vos avis de compte en souffrance soient efficaces et opportuns.

- Abordez le client en personne ou appelez-le pour faire le suivi du compte. Discutez de la situation et trouvez des moyens à prendre afin de percevoir le paiement. Demandez-lui de respecter un calendrier précis de paiements et essayez d'obtenir un billet à ordre, un chèque (peut-être plusieurs chèques postdatés); vous pouvez également lui demander de payer par carte de crédit. N'oubliez pas de consigner le tout par écrit.
- Si un compte en souffrance vous pose continuellement problème, arrêtez de vendre des produits ou des services à ce client ou mettez fin au crédit et insistez pour qu'il vous paie en espèces avant de lui remettre le produit ou le service.
- Lorsque vous faites affaires avec un client, adoptez toujours une attitude professionnelle et courtoise, ce qui peut donner des résultats. Vous pouvez retenir les services d'une agence de recouvrement ou d'un avocat pour percevoir les sommes à votre place. Dans ce cas, vous devez décider si vous réduisez vos pertes ou si vous intéressez une poursuite contre le client, car les honoraires des avocats peuvent être élevés et une agence de recouvrement vous coûtera entre 15 et 40 p. 100 du montant perçu.

- Vous pouvez imposer des frais de service ou des frais d'intérêt sur un compte en souffrance; cependant, vous devez divulguer les frais d'intérêt sur le relevé original ou la facture originale. Voici le format suggéré :

« Les comptes en souffrance depuis ____ jours ou plus sont assujettis à des frais de service de ____% par mois, ____% par année. »

Si vous désirez imposer des frais de service ou des frais d'intérêt, vous devriez envoyer une facture au bureau de Service Nouvelle-Écosse et Relations municipales le plus proche afin qu'il l'examine et vous donne des commentaires à cet égard. Vous recevrez une réponse officielle pour chaque cas. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec Service Nouvelle-Écosse au 424-5552 ou au 1800670-4357.

Pour obtenir d'autres renseignements sur le recouvrement, consultez le document intitulé **Crédit et recouvrement** ou communiquez avec le Centre de services aux entreprises Canada – Nouvelle-Écosse, au 1 800 668-1010.

MEMBRE DU Réseau
Entreprises Canada

Article d'affaires

s'agit de la première étape pour évaluer la capacité de remboursement d'un demandeur.

Ensuite, vous devez examiner l'exactitude des renseignements fournis dans le formulaire. Pour ce faire, vous pouvez interviewer le demandeur, communiquer avec sa banque ou encore demander une vérification du crédit. Vous pouvez le faire vous-même, en embauchant un directeur du crédit ou en recourant aux services d'un tiers (p. ex. [Equifax](#) ou [Trans Union](#)).

Article > page 4

Les affaires de A à Z est une publication mensuelle du Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse.

Notre mission
Améliorer les taux de démarrage, de survie et de croissance des petites et moyennes entreprises en donnant aux gens d'affaires de partout en Nouvelle-Écosse accès à des renseignements précis, opportuns et pertinents ainsi qu'à des services d'orientation.

Composez le: 1 800 668-1010

Cliquez sur: www.cbasc.org

Visitez le: 1575, rue Brunswick,
Halifax
(Nouvelle-Écosse)

Editor-in-Chief:
Kyle Chisholm

Contributeurs :
Anthony Pouw
Jaelyn Poole
Jaime Wombolt

Gestionnaire du Centre :
Shirley Steller

Les affaires de A à Z
ISSN 1718-7508

Site Web vedette

Ebiz facile – Gestion des relations avec la clientèle
Jaime Wombolt

Strategis est le site canadien des entreprises et des consommateurs. Il contient de nombreuses sections utiles : Répertoires d'entreprises, Commerce et investissement, Information d'affaires par secteur, Analyse économique, statistiques, Recherche, Technologie, Innovation, Soutien à l'entreprise, Financement, Licences, Législation, Emploi, Apprentissage et Renseignements pour les consommateurs.

Ebiz.facile est un outil offert par Strategis pour aider les entreprises à prospérer ou pour aider à la création de nouvelles entreprises électroniques. Ce site regorge d'information sur les affaires électroniques, notamment les notions très élémentaires suivantes :

- Qu'est-ce que les affaires électroniques?
- L'intérêt des affaires électroniques
- Ebiz.facile à votre service
- Trousse d'information

Grâce à la gestion des relations avec la clientèle (GRC), les affaires électroniques peuvent avoir une incidence positive sur la croissance de votre entreprise. Il s'agit d'un processus stratégique qui permet aux entreprises de conserver leurs clients d'une manière moderne et efficace. À cette fin, on peut utiliser les stratégies de GRC pour obtenir des renseignements sur les clients ou encore permettre aux clients d'accéder facilement aux produits et aux services à la clientèle.

La section portant sur la gestion des relations avec la clientèle du site Web ebiz.facile de Strategis offre une vaste gamme de renseignements sur ce nouvel outil d'affaires électronique très couru, ainsi que les

Site > page 5

Lectures utiles

Les livres suivants sont mis à votre disposition dans la bibliothèque du Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse. Vous pouvez également y avoir accès dans nos centres de ressources, lesquels sont situés un peu partout dans la province.

Comment facturer mes services *Marc Chiasson et Marie Brouillet*

Ce livre propose un grand nombre de stratégies et d'astuces pour faire davantage de profits. Il vous aidera à mieux déterminer et à présenter habilement votre tarif idéal, et surtout à le faire respecter. Même par le client malcommode. Cet ouvrage vous obligera vraisemblablement à vous reprogrammer. Comment facturer mes services vous encourage à transformer votre perception du profit, qui peut être « mal cenne », et à développer une relation cenne avec l'argent.

En refermant ce livre, vous devriez avoir plus de confiance et d'ambition au sujet de la valeur de votre travail et de vos tarifs. Mieux encore, vous devriez pouvoir considérer vos clients comme des partenaires de développement et non comme des adversaires à vaincre. Après tout, votre succès dépend du leur.

Instant Repeat Business (en anglais seulement) *Bradley J. Sugars*

Votre campagne publicitaire s'est merveilleusement bien déroulée et le nombre de nouveaux clients est phénoménal. Alors pourquoi vos profits stagnent-ils? La réponse réside peut-être dans le fait que vous étiez tellement occupé à rechercher de nouveaux clients que vous avez négligé les anciens. Brad Sugars, expert dans le domaine de l'entrepreneuriat qui est devenu millionnaire

par son propre travail, vous explique la façon d'obtenir une vaste clientèle fidèle qui achète, achète et achète encore. Il vous apprendra à :

- offrir des ventes exclusives qui incitent vos meilleurs clients à revenir vous voir sans cesse;
- faire plaisir à vos clients et gagner leur fidélité en dépassant continuellement leurs attentes;
- réaliser le rêve consistant à garder ses clients pour la vie!

1,001 Ways to Keep Customers Coming Back (en anglais seulement)

Donna Greiner et Theodore B. Kinni

Imaginez que vous avez à portée de la main les secrets du service à la clientèle des entreprises les plus florissantes au monde. Grâce à ce livre, c'est bien le cas! Les auteurs Donna Greiner et Theodore Kinni ont passé cinq ans à trouver la façon dont Nordstrom, Southwest Airlines, Ritz-Carlton, American Express et d'autres entreprises de renommée internationale réussissent à garder leur clientèle la vie durant. Le résultat : 1 001 idées brillantes, divertissantes et qui tombent à point pour conserver votre clientèle. À l'intérieur, vous découvrirez les secrets suivants :

- Créer des produits et des services adaptés aux besoins de votre clientèle;
- Reconnaître vos clients les plus rentables et les récompenser;
- Utiliser trois sortes de garanties pour gagner la confiance de votre clientèle;
- Faire d'un nouveau client un acheteur fréquent.

The Fundamentals of Business-to-Business Sales and Marketing (en anglais seulement)

John M. Coe

La méthode de vente interentrepri-

Lectures > page 4

Article d'affaires

Suivi

Vous devrez mettre en place un système de conservation des dossiers efficace pour suivre de près le crédit que vous accordez. Votre système devrait enregistrer tous les changements apportés aux renseignements sur votre client de même que les renseignements généraux sur la créance et fournir une analyse chronologique des débiteurs. Vous pouvez acheter des programmes qui vous aideront à réaliser ces tâches.

En assurant le suivi des dossiers, vous maintiendrez un minimum de comptes clients. Il se peut toutefois que les créances irrécouvrables soient inévitables, alors soyez attentif aux indices : paiements en retard, changements dans les habitudes d'achat, client qui ne tient pas compte des tentatives répétées pour communiquer avec lui.

Recouvrement

Pour diverses raisons, les créances ne seront pas toutes remboursées. Dans de tels cas, il faut d'abord faire preuve de diplomatie pour recouvrer les dettes existantes. De plus, la façon de procéder devrait être mentionnée dans votre politique. Même si votre politique assure une certaine uniformité quant à l'octroi du crédit et au recouvrement des créances, n'oubliez pas que vos clients sont uniques et que les raisons justifiant la défaillance varieront.

Les premières étapes du recouvrement devraient comporter un avis de rappel. Si le client n'y donne pas suite, vous pouvez lui envoyer une lettre de demande de confirmation concernant le compte en souffrance. Après avoir présenté une demande écrite, vous pouvez envisager de faire des appels de recouvrement. Il est important de bien se préparer avant de passer l'appel; assurez-vous donc d'avoir à votre disposition toute la documentation nécessaire.

N'oubliez pas : soyez diplomate. Rappelez la politique à votre client et offrez-lui d'autres modalités de paiement qui sont convenables pour tous. N'oubliez pas de le remercier de sa collaboration. Écrivez les dates de vos demandes de renseignements ainsi que les modalités convenues et confirmez le tout par écrit au client.

Assurez le suivi auprès de votre client. Si la diplomatie ne donne pas les résultats escomptés, il peut être nécessaire de faire appel à de l'aide extérieure, c'est-à-dire que vous devrez peut-être retenir les services d'un agence de recouvrement ou d'un avocat, ou encore porter la cause devant la cour des petites créances.

Pour de plus amples renseignements sur le prélèvement et le recouvrement des intérêts, veuillez communiquer avec Service Nouvelle-Écosse et Relations municipales, au 18006704357. Pour obtenir des renseignements sur le crédit et le recouvrement, veuillez consulter le document [Crédit et recouvrements](#) ou communiquer avec le Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse, au 18006681010.

Lectures utiles

ses s'est grandement transformée au cours de la dernière décennie. Aujourd'hui, la décision d'achat nécessite souvent des commentaires d'un plus grand nombre de personnes, souvent de différents endroits, et les acheteurs pris par le temps se tournent de plus en plus vers Internet pour obtenir de l'information instantanée sur les produits. Pendant ce temps, alors que les professionnels de la vente voient leur ratio visites/ventes augmenter en flèche, la direction les pousse encore plus à répondre à la double demande de « vendre plus » et de « dépenser moins ».

The Fundamentals of Business-to-Business Sales and Marketing permet de briser cette impasse, en montrant aux décideurs des domaines de la vente et du marketing la façon de fusionner des techniques de vente en personne efficaces et des approches de communication hautement ciblées qui mettent à profit les technologies de pointe, créant ainsi un système de vente et de marketing continu et entièrement intégré. Ce livre vous explique ce que vous devez faire :

- Faire en sorte que les méthodes de vente de votre entreprise correspondent davantage au processus d'achat actuel transformé;
- Rassembler les activités de marketing et de vente de manière à améliorer la production de demandes, l'identification des clients intéressés et la conversion des ventes;
- Améliorer la rétroaction obtenue suite aux ventes et renforcer la relation de travail entre les activités de marketing et de vente;
- Réduire les coûts d'achat des consommateurs en améliorant le processus de repérage avant d'avoir recours à une ressource affectée aux ventes dont le coût est élevé;

Lectures > page 5

Lectures utiles

- Augmenter de façon spectaculaire la productivité du marketing et des ventes en utilisant efficacement les bases de données sur le marketing, les messages publiés, le télémarketing, le courrier électronique, les cyberconférences et plus encore.

Prière de redistribuer

Le Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse encourage la redistribution de ce document, non modifié et dans sa version intégrale. Toute altération, modification ou inclusion dans un autre ouvrage nécessite la permission expresse par écrit du Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse.

Ne manquez pas les nouveaux programmes et services visant à appuyer votre entreprise. Abonnez-vous à notre bulletin mensuel aujourd'hui à <http://>

Site Web vedette

façons de créer un nouveau système de GRC, les techniques de développement et différents exemples des utilisations de la GRC. On y trouve également divers liens vers d'autres ressources en ligne et sites Web intéressants pour aider votre entreprise à élaborer une approche novatrice et efficace pour attirer de nouveaux clients et, tout aussi important, pour les conserver.

Pour profiter de ce vaste service en ligne, veuillez visiter le site Web à l'adresse suivante :

http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inee-ef.nsf/fr/h_ee00253f.html

CLIQUEZ

www.rcsec.org/ns

APPELEZ

1-800-668-1010

VISITEZ

1575 rue Brunswick
Halifax, N.É.