

# Corrigé de l'exercice — Relances impayées

## Tableau type d'un scénario de relance

Étape	Délai	Canal	Ton	Action attendue
Rappel amical	J+1	Email	Courtois	Paiement simple
Relance ferme	J+7	Email + SMS	Professionnel	Lien de paiement + copie facture
Dernière relance	J+21	Email + téléphone	Ferme	Proposition d'échelonnement
Mise en demeure	J+30	Lettre recommandée	Formel	Transmission recouvrement

## Exemple de relance J+7 professionnelle

Bonjour [Prénom],

Nous vous rappelons que notre facture n°[numéro], d'un montant de [montant] €, est arrivée à échéance le [date]. À ce jour, nous n'avons pas enregistré son règlement.

Vous pouvez régler cette facture en quelques clics ici : [lien].

Si vous avez déjà procédé au paiement, merci de nous en informer afin que nous mettions nos comptes à jour.

Cordialement,

## Indicateurs de suivi

- **DSO** (Days Sales Outstanding) : objectif de réduction de 5 à 10 jours.
- **Taux d'impayés sur chiffre d'affaires** : objectif < 2 %.
- **Taux de réponse aux relances automatisées** : pour ajuster le ton et le canal.

## Grille d'évaluation du livrable

Critère	1 point	2 points	3 points
Scénario complet	Moins de 3 étapes	3 étapes mais sans condition d'arrêt	3 étapes progressives + action finale
Ton adapté	Ton agressif ou trop froid	Ton correct mais identique à chaque étape	Ton adapté à chaque étape et au type de client
Informations clés	Numéro ou montant manquant	Numéro et montant présents	Numéro, montant, échéance et lien de paiement présents
Outil identifié	Outil non précisé	Outil précisé mais sans justification	Outil adapté au volume et au budget

Mesure	Aucun indicateur	Indicateur flou	DSO ou taux d'impayé clairement identifié
--------	------------------	-----------------	--