

## MODULE 4 – SUIVI DE PROJETS ET DE FACTURATION

Les suivis et la facturation sont souvent la bête noire des entrepreneurs. Ce n'est définitivement pas notre activité préférée, mais malheureusement ceci fait partie de l'ensemble et peut aussi devenir un allié important dans le bon déroulement de vos collaborations clients.

Voici donc les points les plus importants à considérer dès le départ, les points à établir pour son entreprise et à expliquer à nos clients afin que tous aient l'heure juste et que tous savent à quoi s'attendent.

- Établir sa structure de "dépôt"

Quand celui-ci doit être donné ? (Dès la signature, avant la prise de mesure, etc.)

Comment il est calculé ? (Pourcentage, montant fixe, etc.)

- Structurer ses suivis, rencontres, présentations

Après combien de temps la première présentation a tel lieu

Le nombre de suivis habituel

Le type et quantité de correction qui sont inclus

- Standardiser ses factures

Après un certain nombre d'heures

Selon un certain cycle de temps

À l'atteinte d'un montant précis

Vous avez probablement déjà pris en charge ces 3 points, l'important ici est surtout de les cibler et de les indiquer clairement à sa clientèle.

Selon mon expérience, plus l'information est communiquée tôt et structurée, moins les conflits " d'entente" sont présents. Il y a toujours des risques de mal entendu mais avec des points et une structure claire pour vous-même, vous serez plus en mesure de verbaliser le tout à votre clientèle et moins il y a de chances que vous oubliiez un détail.

Idéalement, faites le moins d'exception possible, même si nous avons tendance à vouloir nous adapter à tout le monde, votre structure d'entreprise vous appartient et ne devrait pas être discutée ou changée.

Lorsque vous aurez bien prévu tous les points et établi votre fonctionnement, vous pouvez créer un document de type " résumé " qui sera un peu comme un guide d'utilisateur pour vos clients. Celui-ci peut être envoyé lors de l'envoi du devis ou lorsque le client signe votre entente de service.

\*\*\*\* Se référer à l'outil #4, le guide de service \*\*\*\*

Les suivis de paiement tant qu'à eux peuvent être un peu plus délicats, mais doivent malgré tout être faits. Ici aussi la routine et la structure seront vos meilleurs amis.

Envoi de la facture, une semaine, 3 jours, 2 semaines, peu importe le délai qui vous convient, l'important est de garder la même routine.

Dans 85% des cas, ce ne sera même pas nécessaire de se rendre jusqu'au suivi mais parfois c'est nécessaire d'en arriver là.