

Comment suivre mes clients ?

Outre les obligations comptables, le suivi client est important pour de bonnes relations avec vos clients.

Le « minimum légal » : le suivi des factures

Si vous êtes en micro-entreprise, c'est votre seule obligation comptable. Un fichier de suivi de vos factures est une base indispensable pour suivre votre chiffre d'affaires et faire vos déclarations fiscales. Pour cela, un tableur peut faire l'affaire. Mais tout le monde n'est pas à l'aise avec un tableur. Il existe des logiciels, parfois gratuits et « prêts à l'emploi ».

Au niveau fiscal, les informations obligatoires sont (pour les micro-entreprises) :

- Montant et origine des recettes (identité du client ou de la société),
- Mode de règlement (chèque, espèces ou autres),
- Références des pièces justificatives (numérotation des factures, notes de débours).

Les factures doivent se suivre chronologiquement, c'est-à-dire que leurs numéros doivent se suivre, sans trous ni doublons.

Comment suivre mes clients ?

Le suivi des règlements

En complément du suivi des factures, il est intéressant de se faire un suivi des règlements en parallèle (à corréliser avec votre compte bancaire professionnel). Pour éviter les doubles saisies, notamment si vous travaillez sur Excel, vous pouvez ajouter une colonne pour suivre le bon règlement de chaque facture.

Le CRM (Customer Relationship Management)

Le CRM va plus loin qu'un simple suivi des factures, car il englobe tout le parcours client, du premier contact à la facturation. Vous pouvez l'utiliser pour votre relation client et/ou la facturation. Mais un tableau excel, bien géré, fait tout à fait l'affaire. L'important étant d'avoir un suivi client.

Pour aller plus loin

Le ministère de la culture Français fournit gratuitement un guide pour choisir et mettre en place un logiciel de gestion de la relation client :

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/comment-choisir-et-mettre-en-place-un-logiciel-de-gestion-de-la-relation>

(un peu trop détaillé pour nos activités mais il y a des pistes intéressantes!)