



MODÈLES GRATUITS · POUR LES CENTRES DE TUTORAT

Cinq rappels de paiement, du courtois au ferme

Trois courriels et deux textos, qui montent d'un cran à chaque étape : un avis avant l'échéance, un mot le jour même, un rappel une semaine après, un plus ferme à trois semaines, et un dernier avis. Chacun dit ce qui est dû, comment payer et ce qui arrive ensuite, sans s'excuser et sans menacer.

PRÉPARÉ PAR

Kalbot Solutions

L'équipe derrière Pillar OS

ÉCRIT POUR

Les propriétaires-exploitants

Centres et studios de tutorat

Une séquence de rappels fonctionne quand chaque étape est décidée d'avance.

Le rappel qui part en retard, ou qui ne part jamais, c'est celui que quelqu'un devait penser à envoyer. Fixez les jours une fois pour toutes.

1 · Donnez le montant et la date

Chaque message précise la facture, le montant et la date d'échéance. Si le parent doit aller vérifier, le paiement risque d'attendre au lendemain.

2 · Rendez le paiement le plus simple possible

Un lien pour payer par carte, ou l'adresse pour le virement Interac, directement dans le message. Jamais « connectez-vous pour voir votre solde ».

3 · Dites ce qui suit, calmement

Ce qui arrive si la facture reste impayée : des réservations suspendues, des frais de retard si votre politique en prévoit. Dites-le une fois, en mots simples, et c'est tout.

VOTRE SÉQUENCE

Inscrivez les jours une fois ; les modèles suivent ce calendrier.

Courriel 1 · l'avis : combien de jours avant l'échéance

Texto 1 · le jour de l'échéance

Courriel 2 · combien de jours après l'échéance

Texto 2 · combien de jours après l'échéance

Courriel 3 · dernier avis : combien de jours après l'échéance

Ce qui arrive après le dernier avis

Pas un avis juridique. Des frais de retard ou des intérêts doivent être prévus dans l'entente que la famille a acceptée avant la première séance, et leurs plafonds varient d'une province à l'autre. Si votre politique n'en prévoit pas, n'en ajoutez pas dans un rappel.

Pillar OS envoie cette séquence pour vous : les étapes que vous activez, aux jours que vous fixez pour chaque succursale, chacune une seule fois, et plus rien dès que la facture est payée.

Voyez ce que les retardataires vous coûtent →

Cinq étapes, du courtois au ferme

Remplissez chaque espace en pointillé. Gardez le montant, la date et le moyen de paiement dans chaque message.

Courriel 1 · l'avis (avant l'échéance)

Objet : Facture de tutorat de élève pour mois

Bonjour prénom du parent, voici la facture de élève pour mois : montant, payable le date. Elle couvre nombre de séances avec nom du tuteur. Vous pouvez payer par carte ici : lien de paiement, ou par virement Interac à adresse, en indiquant le nom de élève dans le message. Merci, et à jour de la prochaine séance.

Texto 1 · le jour de l'échéance

Bonjour prénom du parent, petit rappel de centre : la facture de élève (montant) est à payer aujourd'hui. Pour payer par carte : lien. Merci !

Courriel 2 · le rappel (environ une semaine après)

Objet : Facture numéro : une semaine de retard

Bonjour prénom du parent, la facture de élève (montant) était payable le date et nous n'avons pas encore reçu le paiement. Si vous l'avez déjà envoyé, merci, et ne tenez pas compte de ce message. Sinon, vous pouvez payer par carte ici : lien, ou par virement Interac à adresse. Si votre situation a changé, répondez simplement à ce courriel et nous trouverons une solution ensemble.

Texto 2 · le deuxième rappel (environ deux semaines après)

Bonjour prénom du parent, c'est centre. La facture de élève (montant) a maintenant deux semaines de retard. Vous pouvez payer ici : lien, ou nous répondre si vous voulez en parler. Merci.

Courriel 3 · le dernier avis (environ trois semaines après)

Objet : Dernier avis : facture numéro, montant

Bonjour prénom du parent, voici le dernier rappel pour la facture de élève (montant), qui était payable le date. Si elle n'est pas réglée d'ici le date, une semaine plus tard, ce que dit votre politique : les nouvelles séances seront suspendues jusqu'au règlement du solde / des frais de retard de X s'appliqueront, comme prévu dans notre entente. Nous tenons vraiment à ce que les séances de élève continuent : si un plan de paiement peut vous aider, répondez-nous et nous le mettrons en place. Par carte : lien. Par virement Interac : adresse.

Une fois la facture payée

Merci, prénom du parent, nous avons bien reçu votre paiement de montant pour élève. Vous trouverez le reçu en pièce jointe, et votre compte est à jour. À jour de la prochaine séance !