

9 najczęstszych wymówek dotyczących opóźnionych płatności i jak sobie z nimi radzić

Jak interpretować wymówki klientów – od przypadków najbardziej popularnych po najtrudniejsze.

Wymówki klientów na temat opóźnionych płatności mogą być frustrujące. Niektóre wyjaśnienia mogą być na tyle wiarygodne, że ciężko jest wywierać presję na kliencie, a inne mogą brzmieć na tyle niewiarygodnie, że nie wiadomo, jak w danej sytuacji postąpić.

Nikt z pewnością nie chciałby paść ofiarą takiej gry na zwłokę. Dlatego na każdą wymówkę klienta należy mieć przygotowane odpowiedzi, które skłonią go do uregulowania płatności.

Windykujemy należności dla różnych firm już od wielu lat i w tym czasie zetknęliśmy się z mnóstwem wymówek dotyczących opóźnień w uiszczaniu płatności. Pozwoliło nam to wypracować najbardziej efektywne sposoby reagowania w tego typu sytuacjach.

Najczęstsze wymówki

Poniżej przedstawiamy wymówki najczęściej używane przez firmy działające w rozmaitych branżach.

1) Nie otrzymaliśmy faktury. / Zgubiliśmy fakturę.

Poinformuj klienta, że od razu wyślesz mu fakturę e-mailem lub inną preferowaną przez niego drogą komunikacji. Gdy już to zrobisz, skontaktuj się z klientem, najlepiej telefonicznie, aby sprawdzić, czy faktura do niego dotarła, i poprosić o uregulowanie płatności w ciągu kilku dni.

2) Nazwa firmy, adres, kwota lub inne dane na fakturze są nieprawidłowe.

Zweryfikuj dokładnie to, co twierdzi klient. Jeśli na fakturze rzeczywiście jest błąd, popraw ją i wpisz nowy termin płatności (najlepiej, aby była to data poprawki). Następnie wyślij fakturę klientowi e-mailem i zadzwoń do niego, aby potwierdzić poprawność faktury oraz poprosić o szybkie uregulowanie płatności.

3) Komputer się zepsuł.

Zapytaj klienta, jak często to się zdarza i w jaki sposób pracuje nad rozwiązaniem tego problemu. Poproś również o poszukanie rozwiązania, które umożliwi uiszczenie płatności.

4) Regulujemy płatności tylko w określonym dniu miesiąca. / W tym miesiącu nie dokonujemy już płatności.

Wynegocjuj z klientem standardowe warunki płatności. Następnie poproś o potwierdzenie wynegocjowanych warunków na piśmie, aby zapobiec podobnym sytuacjom w przyszłości.

5) Oczekujemy na płatność od dużej firmy. / Będziemy w stanie zapłacić dopiero wtedy, gdy otrzymamy płatność od naszego klienta.

Poproś klienta o dane firmy zalegającej z płatnością (takie jak nazwa, adres) i zapytaj, kiedy spodziewa się uregulowania tej płatności. Możesz wynegocjować plan natychmiastowej płatności lub poprosić o uregulowanie pełnej kwoty później. Niezależnie od wybranego rozwiązania powiedz klientowi, że oczekujesz wywiązania się ze zobowiązania i dołożysz wszelkich starań, by płatność została uregulowana.

6) Osoba zatwierdzająca płatności jest nieobecna w pracy. / Nie ma osoby, która może wypisać czeki.

Najczęściej zdarza się to w okresie wakacji letnich i świąt. Możesz zapytać klienta, kiedy osoba odpowiedzialna za płatności wróci do pracy, a potem zadzwonić i omówić fakturę oraz ustalić sposób skuteczniejszego zarządzania płatnościami w przyszłości. Możesz też zapytać klienta, kto zajmuje się regulowaniem bieżących rachunków, a następnie nakłonić tę osobę do opłacenia zaległej faktury.

7) Czek został już wysłany. / Faktura jest już opłacona.

Poproś klienta o szczegółowe dane dotyczące płatności, takie jak potwierdzenie i data dokonania płatności oraz nazwisko osoby zatwierdzającej płatność. Jeśli klient nie opłacił faktury, nie będzie w stanie odpowiedzieć na te pytania. W takim przypadku poproś go o natychmiastowe uregulowanie płatności przelewem bankowym.

8) Towar nie został dostarczony lub usługa nie została zrealizowana. / Jakość towaru lub usług była niezadowolająca.

Bardzo ważne jest, by nie dać się rozproszyć jakimkolwiek sporem. Należy wyjaśnić sytuację i negocjować z klientem warunki uregulowania płatności, a następnie uzyskać od niego pisemne potwierdzenie tych warunków, aby mieć dowód, na który można się powołać, dzięki czemu klientowi będzie trudniej wycofać się z podjętego zobowiązania.

9) Mamy problemy z płynnością finansową. / Firma jest niewypłacalna.

Wynegocjuj z klientem realistyczny plan płatności obejmujący natychmiastową płatność częściową. Taki plan musi być określony w umowie podpisanej przez obie strony. Ma to na celu zapewnienie, że klient wywiąże się z zobowiązania i płatności zostaną uregulowane zgodnie z planem.

Jeśli wyegzekwowanie zaległych należności staje się zbyt czasochłonne lub podjęte działania nie przynoszą rezultatu, należy rozważyć skorzystanie z pomocy zewnętrznej.