

Cinco aspectos sobre los que negociar para conseguir que le abonen las facturas vencidas

Cada deudor necesita un empujón diferente para pagarle lo que le debe.

Una de las cosas que resultan más molestas de dirigir un negocio es, probablemente, cobrar los pagos atrasados. Siempre hay clientes que no pagan, independientemente de la cantidad de recordatorios que le envíe.

Es posible que quiera llevarles a los tribunales, pero presentar demandas contra cada deudor resulta caro y poco práctico. Antes de emprender acciones legales, vale la pena dar un paso atrás para poder dar dos adelante. Puede plantearse negociar varios aspectos clave de las condiciones de pago para llegar a un compromiso, lo que es suficientemente razonable para que sus clientes paguen y suficientemente aceptable si no pierde demasiados ingresos.

Puede combinar y negociar algunos aspectos juntos o uno de cada vez. La clave es ser diplomático, al tiempo que insistente con respecto a las condiciones de liquidación. Mientras las nuevas condiciones estén en línea con la política de la empresa, negociar con los clientes en riesgo de impago ayuda a incrementar las probabilidades de cobrar las deudas.

1) Métodos de pago

Es posible que sus clientes utilicen métodos de pago que usted no acepta. Algunos prefieren transferencias bancarias o cheques y otros utilizan tarjetas de débito o crédito.

Si descubre que los métodos de pago son lo único que impide que sus clientes le paguen, considere negociar métodos de pago alternativos de manera que estos puedan liquidar sus facturas.

2) Penalizaciones

Hay muchas empresas que aplican penalizaciones en caso de que se produzcan retrasos en los pagos. Un ejemplo es incluir comisiones por demora en las condiciones de pago de los contratos y hacer que los clientes las firmen. Las comisiones por demora podrían ser puntuales o acumulables a un determinado porcentaje.

Al hacer uso de dichas penalizaciones, espera que los clientes quieran pagar puntualmente. Si no lo hacen, el dinero extra podría amortiguar el impacto sobre sus márgenes.

A pesar de que la idea de las penalizaciones parece prometedora, no siempre funciona bien y, a menudo, se considera un tema contencioso. En muchos casos, no se dará cuenta hasta que informe a sus clientes de que han incurrido en una penalización (por ejemplo, comisiones por demora) y exprese su intención de cobrarlas junto con el importe pendiente. Es muy probable que esto provoque disputas acaloradas y no el cobro del importe pendiente más la penalización.

Por lo tanto, si sus clientes están pasando por dificultades financieras temporales y la aplicación de las penalizaciones no ha arrojado los resultados deseados, considere negociar una renuncia a las penalizaciones a cambio de un pago inmediato.

3) Incentivos

También hay muchas empresas que ofrecen incentivos a los clientes para que paguen antes. Un ejemplo es aplicar descuentos cuando los clientes pagan antes de las fechas de vencimiento.

Al aplicar estos incentivos, espera que los clientes adopten prácticas de pago puntual. Sin embargo, en muchas ocasiones esto afecta negativamente a su flujo de caja.

Los clientes que van a pagar tarde no suelen pagar antes solo por los descuentos y los clientes que van a pagar a tiempo suelen aprovechar la ventaja de los descuentos para pagar antes. Así que podría terminar perdiendo ingresos tanto de clientes que van a pagar pase lo que pase como de clientes que van a retrasar sus pagos.

Una forma mejor de utilizar los incentivos es simplemente negociando descuentos cuando los clientes no han reaccionado ante sus anteriores intentos de cobro y acuerdan efectuar los pagos de forma inmediata.

Las excepciones no deberían convertirse en una práctica estándar. No debe asumir compromisos poco razonables a costa de su flujo de caja.

4) Fechas de vencimiento

Si sus clientes y sus cuentas por pagar operan conforme a determinados ciclos, es muy probable que tenga que unirse a dichos ciclos para poder cobrar las facturas que llevan más tiempo pendientes.

Puede negociar con sus clientes una prórroga de las fechas de vencimiento de las facturas pendientes. En lugar de elegir periodos estándar (por ejemplo, 30 días o 60 días), intente fijar plazos que sigan los ciclos operativos de sus clientes y sean adecuados para usted.

Al acordar nuevas fechas de vencimiento reducirá la incertidumbre sobre el comportamiento de pago de sus clientes y estos sabrán que fechas límite tienen para poner en orden sus cuentas por pagar.

Para evitar convertir la ampliación de los plazos de pago en una norma, tendrá que establecer condiciones con respecto a las cuales esté dispuesto a negociar. Por ejemplo, las cantidades pendientes deben superar determinados umbrales, los clientes no han reaccionado ante sus anteriores intentos de cobro y acuerdan cumplir nuevas fechas de vencimiento.

5) Planes de pago

Si sus clientes tienen problemas graves de liquidez y le confirman que no pueden pagar las facturas pendientes en su totalidad, la mejor manera de proceder es permitirles pagarlas a plazos diseñando un plan de pagos adecuado.

Aceptar lo que se puede cobrar a corto plazo a través de un plan de pagos es mejor que tener que cancelar las deudas si la situación de liquidez de su cliente empeora.

Cuando establezca un plan de pago, tenga en cuenta lo siguiente.

- Los plazos deberían ser lo suficientemente largos como para que su cliente pueda realizar los pagos fraccionados, pero no demasiado largos como para que supongan una carga para su flujo de caja
- Su cliente debería realizar un pago parcial una vez ultimado el plan de pago para demostrar su intención de cumplir el contrato
- Su cliente puede entregarle cheques o letras de cambio según los hitos acordados una vez ultimado el plan de pago
- El plan de pago detallado y otras condiciones relevantes deben estar incluidos en un contrato firmado por ambas partes. Esto puede servir como reconocimiento de deuda si emprende acciones legales más adelante.

Puesto que cada cliente y cada factura son únicos, en ocasiones solo tendrá que negociar uno de los cinco aspectos mencionados anteriormente. En otros casos, en cambio, tendrá que negociar las condiciones de pago en varias ocasiones.

Si tiene muchos clientes que entran dentro de la categoría de deudores reiteradamente, negociar con cada uno de ellos de cada vez puede resultar tedioso. Con recursos limitados, no muchas empresas pueden permitirse el hecho de abordar una y otra vez el proceso de «evaluar, negociar y realizar un seguimiento».