Atradius Collections

Las 13 excusas más habituales de los malos pagadores y cómo hacerles frente

Anticípese a las excusas de sus clientes aprendiendo desde las más habituales a las peores.

Resulta frustrante escuchar excusas cuando les recuerda a sus clientes que tienen que pagar. Algunas explicaciones pueden resultar tan plausibles que le resultará difícil seguir presionándoles para que paguen, pero otras pueden llegar a ser tan imposibles que no sabrá qué hacer.

A lo largo de los años que llevamos cobrando facturas pendientes para múltiples empresas hemos escuchado la mayoría de las excusas que pueden inventar para intentar pagar con retraso y hemos descubierto algunas de las formas más eficaces de responder a todas y cada una de ellas.

Excusas estándar

Las siguientes excusas son algunas de las más habituales utilizadas por empresas de todos los sectores.

1) No hemos recibido la factura. / Hemos perdido la factura.

Dígale a su cliente que le enviará una copia inmediatamente por correo electrónico o a través del medio de comunicación que prefiera. Una vez hecho esto, póngase en contacto con él, preferiblemente por teléfono, para comprobar si ha recibido la factura y exíjale que la abone en unos pocos días.

2) El nombre/la dirección/el saldo/etc. de la factura no es correcto.

Compruebe lo que ha indicado su cliente. Si es cierto que la factura es incorrecta, rectifíquela y ponga una nueva fecha de vencimiento (preferiblemente la fecha de la modificación). A continuación, envíe la factura por correo electrónico al cliente, llámele para comprobar si la factura está bien ahora y exíjale que la abone de forma inmediata.

3) El ordenador está estropeado.

Pregúntele cuántas veces le ha ocurrido y cómo lo ha solucionado. Intente encontrar una solución alternativa de forma que pueda efectuar el pago.

4) Solo pagamos un día determinado de cada mes. / No realizamos ningún pago hasta el mes que viene.

Negocie con su cliente un método estándar para fijar las condiciones de pago. A continuación, dígale que confirme las condiciones negociadas por escrito para evitar conflictos similares a partir de ahora.

5) Estamos esperando el pago de un cliente más grande. / Solo podremos pagarle cuando hayamos recibido el pago de nuestro cliente.

Pídale al cliente los datos de su deudor (p. ej., nombre, dirección) y pregúntele cuándo espera recibir el pago. Puede negociar un plan de pago inmediato o insistir y solicitar el pago completo más adelante. De cualquier forma, hágale saber a su cliente que espera que cumpla su compromiso de pagarle y que tiene la firme intención de que así sea.

6) La persona que autoriza los pagos no está en la oficina. / No hay nadie que pueda firmar los cheques.

Seguramente habrá escuchado esto durante el periodo estival y en días festivos. Puede preguntar al cliente cuándo volverá la persona al cargo y, entonces, volver a llamar y hablar con esa persona sobre la factura, señalando cómo se podrían gestionar mejor los pagos en el futuro. O puede preguntar al cliente quién se encarga de pagar los salarios y las facturas de los servicios públicos entretanto y, a continuación, convencer a esa persona para que pague la factura pendiente.

7) Ya se ha enviado el cheque. / La factura ya se ha pagado.

Solicite a su cliente los datos del pago, por ejemplo, una prueba de pago, la fecha en la que se efectuó y quién aprobó el pago. Si no han pagado no podrán contestar a sus preguntas. En tal caso, pídales que paguen inmediatamente mediante transferencia bancaria.

8) No se entregaron los productos/no se prestaron los servicios. / Los productos/servicios no fueron de su agrado.

Es importante no entrar en conflictos. Debería aclarar la situación y negociar con su cliente las condiciones de pago. A continuación, hacer que confirme las condiciones por escrito de manera que disponga de una prueba a la que recurrir en caso de necesidad y que le resulte más difícil ignorar las condiciones de liquidación.

9) Tenemos problemas de liquidez. / Somos insolventes.

Negocie con su cliente un plan de pagos realista que incluya un pago parcial inmediato. Este plan de pago debe estar especificado en un contrato firmado por ambas partes. Esto servirá para garantizar que su cliente cumple el compromiso asumido y acata el plan de pago.

No quiere ser víctima de este tipo de tácticas dilatorias. Lo que necesita es preparar las respuestas capaces de echar por tierra las excusas de sus clientes y devolverles al buen camino.

Excusas inusuales

Las siguientes escuchas las hemos escuchado realmente. Las probabilidades de que se tope con ellas no son muy elevadas, pero si lo hace, sería una buena idea llevar sus actividades de cobro de deudas al siguiente nivel.

10) La deuda no es válida porque mi exmujer ha huido con la tarjeta de crédito de la empresa.

11) Acabo de volver de unas vacaciones de lujo. Han costado más de lo que pensaba, así que no tengo fondos para pagar.

12) Quiero pagar, pero todas las facturas estaban en mi buzón y me lo han robado de la calle.

13) Mi mujer ha sido secuestrada y necesito el dinero para poder recuperarla.

Si cobrar tratar con las excusas de los malos pagadores le supone demasiado tiempo o sus esfuerzos previos no han arrojado los frutos esperados, plantéese la posibilidad de buscar ayuda externa.

Una agencia de cobro profesional y con experiencia con los planteamientos adecuados puede alentar a su cliente a pagar, al tiempo que mantiene sus relaciones comerciales.

Atradius Collections
David Ricardostraat 1
PO Box 8982, 1006 JD Amsterdam
The Netherlands