



Atradius
Collections

Los pros y contras de los cuatro métodos de cobro utilizados habitualmente

Los correos electrónicos y las llamadas de teléfono pueden presentar inconvenientes, pero las cartas y las reuniones personales tienen múltiples ventajas.

Vender es fundamental, pero recibir el dinero de las ventas es igual de fundamental. Cuando una factura queda pendiente de pago tras su fecha de vencimiento, es natural que desee cobrarla.

Evitar hacer frente a sus clientes en relación con sus impagos parece que le permite mantener vivas sus relaciones comerciales. Sin embargo, los impagos acumulados pueden afectar a su flujo de caja hasta el punto de que no pueda permitirse mantener a flote su negocio.

En realidad, los procesos de cobros no tienen por qué ser ofensivos o agresivos. Puede cobrar sus facturas pendientes y mantener al mismo tiempo sus relaciones comerciales. La clave es llevar a cabo la actividad de cobro correcta en el momento adecuado.

A continuación, le presentamos cuatro formas de cobro ampliamente utilizadas por la mayoría de los negocios.

1) Correos electrónicos

Pros

- Económicos, ahorran tiempo. Obviamente, no incurre en gastos extra a la hora de enviar correos electrónicos de recordatorio. Puede enviar correos electrónicos de recordatorio a múltiples deudores al mismo tiempo. También ellos le pueden responder rápidamente.
- Práctico. Los correos electrónicos pueden funcionar como recordatorios independientes o notas de seguimiento de llamadas de teléfono o reuniones. Puede enviar un correo electrónico a sus clientes tan pronto como hayan vencido las facturas sin que este procedimiento se considere agresivo. Puede adjuntar a los correos los documentos pertinentes, tales como estados de cuentas o copias de las facturas pendientes. Incluso si sus correos electrónicos llegan a las personas incorrectas, estas pueden reenviárselos simplemente a los destinatarios adecuados. En cualquier momento durante el proceso de cobro puede consultar correos anteriores para tener controlado lo que sus clientes han dicho o prometido. Este es el motivo por el que debería anotar y enviar por correo electrónico a sus clientes los detalles de cada llamada de teléfono o reunión.
- Alta fiabilidad. Sus clientes deberían recibir sus correos electrónicos inmediatamente después de su envío, a menos que su acceso a Internet sea limitado o los cortafuegos o filtros antispam que tengan instalados bloqueen sus correos. Si sus clientes siguen sin contestar a sus correos electrónicos, puede llamarles para comprobar si los han recibido.

Contras

- Escaso impacto. Si surgen malentendidos o controversias entre usted y sus clientes, lo mejor es aclararlos y resolverlos haciendo una llamada en lugar de con continuos correos electrónicos.

2) Cartas

Pros

- Alto impacto. Enviar cartas es la mejor opción cuando sus clientes no responden a los correos electrónicos. Puesto que implican procedimientos oficiales y formales, las cartas añaden un peso considerable a sus procesos de cobro e indican que se toma muy en serio el hecho de cobrar las deudas. Puede enviar varias cartas de reclamación antes de enviar la carta de requerimiento definitiva, que advierte a los clientes del avance del proceso de cobro en caso de que no paguen. Las agencias de cobro pueden encargarse de la redacción y el envío de todas las cartas en su nombre, lo que garantizará un lenguaje profesional y una gran eficiencia.

Contras

- Coste elevado, proceso largo, incómodo. Si tiene muchos deudores en distintos países y escribe y envía usted mismo las cartas, podría dedicar mucho tiempo y dinero a imprimir y enviar por correo las cartas.
- Escasa fiabilidad. Si sus clientes se han trasladado sin darse de baja de las direcciones antiguas o sin registrarse con las direcciones nuevas, podría tener dificultades a la hora de encontrar estas direcciones.

3) Llamadas de teléfono

Pros

- Alto impacto. Las llamadas de teléfono son efectivas a la hora de convencer a los deudores de liquidar sus facturas. Hablar directamente con ellos permite llegar al fondo del problema de pago. También les resulta más difícil a sus clientes utilizar tácticas dilatorias o eludir su obligación de pago. Sin embargo, hacer cumplir los acuerdos verbales resulta difícil puesto que sus clientes pueden negar haberlos alcanzado. Esta es la razón por la que es importante tomar nota de cada llamada y enviar las anotaciones a sus clientes por correo electrónico, incluyendo los acuerdos y los pasos a seguir. Las notas hacen que ambas partes sigan una misma línea y pueden servir como prueba de los compromisos asumidos por los clientes.
- Cómodo, alta fiabilidad. Una vez que coge el teléfono, es muy probable que pueda hablar directamente con sus deudores. Esto convierte las llamadas de teléfono en el método ideal para cobrar deudas cuando sus clientes no muestran ninguna actividad o ignoran sus anteriores intentos de cobro.

Contras

- Coste elevado, proceso largo. En muchos casos, necesita pasar por varias personas antes de llegar al interlocutor adecuado. También tendrá que llamar muchas veces porque no siempre están disponibles al primer intento o simplemente filtran sus llamadas. Cuando los tiene al teléfono, si no está preparado puede ocurrir que le convenzan con sus excusas o se distraiga con una conversación superficial. Entonces colgará el teléfono con las manos vacías y sin saber cuál es el siguiente paso a dar o cuándo pagarán sus clientes. O, incluso peor, podría verse superado por su agresividad y tener que colgar para calmar los ánimos. Entonces tendrá que practicar estas situaciones y llamar a sus clientes de nuevo, una vez que esté preparado.

4) Reuniones personales

Pros

- Alto impacto. Si sus deudores no responden a los correos electrónicos, a las llamadas de teléfono o si no puede resolver sus conflictos por teléfono, concertar una reunión personal suele ser la mejor opción. Puede ser en su oficina, en la de sus clientes o en un lugar neutro. Simplemente con su presencia a los clientes les resultará más difícil poner excusas. También se verán más obligados a cumplir cualquier compromiso que vayan a asumir. Si visita a sus clientes en sus emplazamientos, también puede observar sus operaciones. Allí podrá encontrar signos reveladores de problemas subyacentes que sus clientes no le habían comunicado. De forma similar a las llamadas de teléfono, debería anotar todos los acuerdos verbales alcanzados durante la visita para futura referencia.

Contras

- Coste elevado, proceso largo, incómodo. Este es uno de los métodos de cobro más exigentes. Es posible que solo desee recurrir a las reuniones personales para cobrar las deudas más graves y de mayor cuantía.
- Escasa fiabilidad. Incluso aunque quiera, es posible que no se pueda reunir con sus clientes porque no están disponibles, no desean reunirse con usted o porque las circunstancias no permiten los desplazamientos.

Para saber qué método de cobro debería utilizar debe tener en cuenta el tipo de deudores que tiene, su historial de pago, además de otros factores. Enviar los mismos correos electrónicos o las mismas cartas a todos los deudores, por ejemplo, no aumentará sus posibilidades de cobrar las deudas.

Consejo: Si cobrar sus facturas pendientes le supone demasiado tiempo o sus esfuerzos 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.

Los expertos en el cobro de deudas le pueden ayudar a utilizar los métodos de cobro adecuados, teniendo en cuenta las circunstancias de sus deudores. De esta forma, sus clientes verán que está trabajando con ellos, y no contra de ellos, para que ambas partes continúen en el negocio. Esto hace que resulte muy probable no solo que reciba los pagos, sino que pueda mantener sus relaciones comerciales.

Los pagos rápidos son importantes, pero los cobros son igual de importantes