

Primeros auxilios en materia de pagos atrasados

4 Cuatro medidas que debe adoptar

Pueden existir muchas razones por las que sus clientes no abonan las facturas.

“ He extraviado mi factura.
Estoy esperando a que mi cliente me pague. ”

Si continúa esperando a ver qué ocurre, lo que estará haciendo es dejar que su negocio pierda dinero.

Muchos pagos atrasados pueden interrumpir el flujo de caja hasta el punto en el que no podrá pagar a sus propios proveedores o empleados.

Independientemente de si son de clientes nuevos o antiguos, las facturas pendientes son un problema grave que requiere acciones inmediatas.

A continuación, le indicamos los **4 pasos** que puede dar para abordar de forma efectiva el problema de los pagos atrasados.

1) Compruebe dos veces su facturación

Antes de hacer suposiciones acerca de las modalidades de pago de los clientes, compruebe rápidamente si el problema es suyo.

Puede realizar las siguientes averiguaciones tan pronto como la factura haya vencido.

- Condiciones de pago:
 - ¿Existe alguna condición especial que podría prorrogar la fecha de vencimiento de la factura?
- Factura:
 - ¿Está bien indicada la fecha de vencimiento?
- Comunicaciones:
 - ¿Su cliente no está satisfecho con los productos suministrados o los servicios prestados?
 - ¿Se ha quejado su cliente acerca de algo que aparezca en la factura?
 - ¿Su cliente ha tenido dificultades con los métodos de pago propuestos?

Nota: Si realmente hay un problema con la facturación y no lo ha resuelto del todo, asegúrese de hacerlo antes de dar el siguiente paso.

2) Envíe un recordatorio

Si la facturación está bien y no ha recibido ningún pago, envíe inmediatamente a su cliente un recordatorio amistoso.

Esto le dará a su cliente la oportunidad de pagar la factura (si ha olvidado hacerlo) o expresar sus inquietudes (si no lo hizo antes).

En el recordatorio amistoso, deberá:

- Indicar el número de la factura y la fecha de vencimiento.
- Informar de que no ha recibido el pago.
- Preguntar cuándo puede esperar el pago.
- Preguntar si su cliente tiene alguna duda acerca de la factura o los productos o servicios incluidos en la misma, o si necesita ayuda con los métodos de pago propuestos.
- Preguntar si existe alguna otra razón por la que aún no le han abonado la factura.
- Adjunte la factura no abonada, incluso si su cliente ya la tiene. Esto sirve para evitar excusas como que no la ha recibido, la ha perdido o se ha olvidado de ella.

Nota: Intente que el tono general del recordatorio sea amistoso, pero firme y objetivo.

En ocasiones, un recordatorio amistoso puede dar al cliente el empujón que necesita para pagarle. O puede descubrir las causas subyacentes del retraso en el pago.

No obstante, si sigue sin tener noticias de su cliente, es hora de dar el siguiente paso.

Nunca es demasiado pronto para recuperar facturas pendientes o pedir ayuda para hacerlo. Deje que los expertos le ayuden a recuperar lo que es suyo. Después podrá volver a centrarse en hacer crecer su negocio.

3) Haga una llamada

No todo el mundo se siente a gusto reclamando a sus clientes el pago de sus facturas por teléfono. Sin embargo, es lo mejor que puede hacer si su cliente sigue guardando silencio después de haber recibido un recordatorio amistoso.

A continuación, le indicamos algunas cosas que debe hacer, y otras que no debe hacer, una vez que tiene a su cliente al teléfono.

Cosas que no debe hacer

- No dé nada por supuesto. Pueden existir muchas razones por las que su cliente aún no ha abonado la factura. Escuche lo que tiene que decirle.
- Controle sus emociones. Es posible que esté en total desacuerdo con su cliente en algunos puntos. Sin embargo, mantener la calma y mostrarse firme suele arrojar mejores resultados.
- No cuelgue sin haber conseguido algo. Consiga que su cliente se comprometa a dar el siguiente paso, ya sea fijando una nueva fecha de pago o negociando un plan de pagos.

Cosas que sí debe hacer

- Esté preparado. Tenga lista toda la información acerca de la factura impagada y las condiciones de pago.
- Insista en que su cliente abone la factura lo antes posible. Permita que él sugiera primero cómo le gustaría proceder.
- Fije plazos para todo. Una vez que hayan acordado cuál debería ser el siguiente paso, deje claro cuándo se deberá dar ese paso y cuándo hará el seguimiento.
- Tenga un plan B. Haga saber a su cliente lo que haría si incumple el acuerdo. Por ejemplo, podría contratar a una agencia de cobro de deuda para cobrar la factura pendiente. Tenga en cuenta que, si se da la situación, tendrá que llevar a cabo su plan B para que el cliente se lo tome en serio.

Nota: Es importante encontrar una solución durante la llamada. Si la situación financiera del cliente no es sólida, es posible que tenga que darle un margen para pagar la factura pendiente (p. ej., ampliar el plazo de vencimiento, fraccionar el pago).

El acuerdo que alcance con su cliente puede variar, pero asegúrese siempre de dar el siguiente paso.

4) Envíe notificaciones de seguimiento

Una cosa es alcanzar un acuerdo verbal y otra es cumplirlo.

Una buena forma de motivar a su cliente para que cumpla su promesa es dejar constancia por escrito.

Durante la llamada, tome notas de lo que hayan hablado, especialmente lo siguiente:

- ¿Cuál será el siguiente paso de su cliente para abonar la factura pendiente?
- ¿Cuál será su siguiente paso para ayudar a su cliente, si es necesario?
- ¿Cuándo se darán esos pasos?
- ¿Cuándo realizará un seguimiento para asegurarse de que se han dado dichos pasos?
- ¿Qué hará si su cliente incumple lo que se ha acordado?

Nota: Tras la llamada, envíe al cliente una carta con todo lo anotado. Quizá podría solicitarle también que confirme el acuerdo alcanzado.

Al tener todo por escrito, dispone de una prueba y un punto de referencia para futuras llamadas si su cliente no cumple el acuerdo.