

5 aspektów podlegających negocjacji w celu odzyskania zaległych należności

Każdy klient, który nie reguluje należności terminowo, potrzebuje innego rodzaju przypomnienia o zaległej płatności.

Windykowanie należności jest prawdopodobnie jednym z najbardziej nieprzyjemnych zadań związanych z prowadzeniem firmy. Zawsze znajdują się klienci, którzy po prostu nie płacą, niezależnie od tego, ile otrzymają przypomnień.

Możesz oczywiście rozwiązywać takie problemy na drodze sądowej, jednak jest to kosztowny i długotrwały proces. Przed rozpoczęciem windykacji sądowej warto podjąć próbę polubownego wyjścia z sytuacji. Możesz renegotjować pewne kluczowe warunki płatności, by osiągnąć kompromis, który będzie wystarczająco korzystny dla klienta, by uregulował powstałą należność, i możliwy do zaakceptowania dla Ciebie, by Twoja firma nie poniosła zbyt dużej straty.

Możesz negocjować pewne kwestie, łącząc je ze sobą, lub za każdym razem skupić się tylko na jednej. Kluczem jest dyplomatyczne podejście połączone ze stanowczością. O ile nowe warunki są zgodne z zasadami Twojej firmy, renegotjacje z klientami obciążonymi większym ryzykiem niewykonania zobowiązania zwiększą Twoje szanse na odzyskanie należności.

1) Metody płatności

Twoi klienci mogą korzystać z metod płatności, których Twoja firma nie akceptuje. Niektórzy mogą preferować przelewy bankowe lub czek, podczas gdy inni wolą karty debetowe lub kredytowe.

Jeśli dowiesz się, że metody płatności stanowią jedyną przeszkodę uniemożliwiającą uregulowanie należności, rozważ wynegocjowanie alternatywnych metod płatności, by umożliwić klientom opłacenie faktur.

2) Środki zniechęcające

Wiele firm stosuje środki zniechęcające klientów do opóźnień w regulowaniu należności. Przykładem może być dodanie opłat za zwłokę do warunków płatności w umowie, którą podpisuje klient. Opłata za zwłokę może być jednorazowa lub może narastać procentowo.

Stosowanie takich środków może spowodować, że Twoi klienci będą chcieli regulować należności terminowo. Jeśli i tak nie będą tego robić, to dzięki dodatkowym opłatom Twój dochód nie ucierpi na tym aż tak bardzo.

Chociaż środki zniechęcające wydają się skuteczne, w praktyce nie zawsze się sprawdzają i często są postrzegane jako kontrowersyjne. W wielu przypadkach możesz zdać sobie z tego sprawę dopiero wtedy, gdy poinformujesz klientów o konieczności zastosowania tego typu środków (np. opłat za zwłokę) oraz o zamiarze ich wyegzekwowania wraz z zaległą należnością. Bardzo prawdopodobne jest, że zamiast odzyskać swoją należność wraz z dodatkową opłatą, zapoczątkujesz tylko trudną dyskusję.

Jeśli zatem Twoi klienci tymczasowo znajdą się w ciężkiej sytuacji finansowej, a Twoje działania nie przyniosły żadnych rezultatów, warto wynegocjować anulowanie dodatkowych opłat w zamian za natychmiastowe uregulowanie należności.

3) Środki motywacyjne

Wiele firm stosuje również środki motywujące klientów do wcześniejszego regulowania należności. Mogą to być na przykład zniżki za dokonanie płatności przed upływem terminu.

Mogłoby się wydawać, że stosowanie takich metod zachęci klientów do szybkiego regulowania należności. Jednak o wiele częściej zdarza się, że utrudniają one przepływ gotówki w Twojej firmie.

Klienci, którzy zamierzają spóźnić się z płatnością, zwykle nie płacą wcześniej tylko po to, by otrzymać zniżkę. Z możliwości tej korzystają natomiast klienci, którzy zamierzają uregulować płatność w terminie. Możesz zatem stracić przychody zarówno od klientów, którzy i tak Ci zapłacą, jak i od tych, którzy będą zalegać z płatnościami.

Lepszym sposobem wykorzystania środków motywacyjnych jest negocjowanie zniżek tylko wtedy, gdy klienci nie reagowali na wcześniejsze próby odzyskania należności i zgadzają się dokonać płatności od razu.

Poza tym należy być ostrożnym i nie oferować klientom zbyt korzystnych warunków płatności. Pojedyncze wyjątki nie powinny stawać się normą. Nie należy osiągać nieracjonalnych kompromisów kosztem płynności finansowej własnej firmy.

4) Terminy płatności

Jeśli Twoi klienci regulują swoje zobowiązania w określonych cyklach, to jest bardzo prawdopodobne, że w przypadku odzyskiwania długu gromadzonych zaległości trzeba będzie tych cykli przestrzegać.

Możesz negocjować z klientami wydłużenie terminu opłacenia zaległych faktur. Zamiast standardowego okresu, takiego jak 30 lub 60 dni, spróbuj uzgodnić ramy czasowe, które będą współgrały z cyklem operacyjnym klienta i jednocześnie będą odpowiadały Twojej firmie.

Ustalając nowe terminy płatności, ograniczasz niepewność związaną z zachowaniami klientów dotyczącymi regulowania płatności, a Twoi klienci wiedzą, do kiedy muszą uregulować swoje zobowiązania.

Aby wydłużone okresy płatności nie stały się normą, należy określić warunki, na których rozpoczniesz negocjacje. Na przykład zaległe kwoty muszą przekroczyć pewne progi, klienci nie reagowali na wcześniejsze próby odzyskania należności i zgadzają się dotrzymać nowych terminów.

5) Plany płatności

Jeśli Twoi klienci mają poważne problemy z płynnością finansową i poinformują Cię, że nie są w stanie uregulować zaległych faktur w całości, najlepszym rozwiązaniem jest pozwolić na płatności w ratach po wspólnym uzgodnieniu planu płatności.

Lepiej jest zaakceptować to, co da się odzyskać w krótkim czasie, niż stracić wszystko, gdy płynność finansowa klienta ulegnie pogorszeniu.

Uzgadniając plan płatności, należy rozważyć poniższe kwestie.

- Termin powinien być wystarczająco odległy, by umożliwić klientowi uregulowanie należności w ratach, i jednocześnie na tyle bliski, by nie zakłócić przepływu gotówki w Twojej firmie.
- Po ostatecznym uzgodnieniu planu płatności Twój klient powinien spłacić część zaległości, aby pokazać, że zamierza wywiązać się z umowy.
- Po ostatecznym uzgodnieniu planu płatności możesz otrzymywać od klienta czeki lub weksle zgodnie z wyznaczonymi terminami.
- Szczegółowy plan płatności oraz inne istotne warunki powinny być określone w umowie podpisanej przez obie strony. Może ona stanowić potwierdzenie zadłużenia w przypadku późniejszego wejścia na drogę sądową.

Ponieważ każdy klient jest wyjątkowy, podobnie jak każda faktura, czasami negocjacje powinny dotyczyć tylko jednego z powyższych pięciu aspektów, a czasami konieczne może okazać się renegotjowanie warunków płatności kilka razy. Jeśli masz wielu klientów, którym wielokrotnie zdarzało się nie dotrzymać terminu płatności, wielokrotne negocjowanie z każdym z nich może okazać się problematyczne. Przy ograniczonych zasobach niewiele firm może pozwolić sobie na powtarzanie procesu oceny, negocjowania i sprawdzania, czy ustalone warunki są przestrzegane.