

7 błędów w komunikacji podczas windykacji należności, których chcesz uniknąć

Aby utrzymać dobre relacje biznesowe, potrzebne są zarówno umiejętności dyplomatyczne, jak i wiedza w zakresie egzekucji należności.

Dla wielu firm windykacja wierzytelności oznacza wybór pomiędzy utrzymaniem płynności finansowej, a zaszkodzeniem relacji z klientami.

Jednak w wielu przypadkach to Twoje pieniądze są na szali. Unikanie windykacji może negatywnie wpłynąć na firmę i ostatecznie na relacje biznesowe.

Proszenie klientów o uregulowanie zaległych faktur jest całkowicie uzasadnione, o ile robisz to z taktem, nawiązujesz skuteczną komunikację i nie popełniasz poniższych błędów.

1) Zbyt długie odkładanie w czasie rozmowy z klientami o niuregulowanych należnościach

Bez wątpienia czas jest decydującym czynnikiem w procesie windykacji. Często widzimy, że im dłużej faktury pozostają niuregulowane, tym więcej wysiłku wymaga wyegzekwowanie należności i tym mniejsze jest prawdopodobieństwo, że się będzie skuteczne.

Poza tym wiele firm dokonuje płatności dopiero po otrzymaniu przypomnienia. Liczą na to, że ich dostawcy nie dbają o płatności. Mogą więc płacić z opóźnieniem dostawcom, którzy im przypomną o istniejącej należności, a wstrzymać się z zapłatą dostawcom, którzy milczą.

Dlatego należy od razu kontaktować się z klientami, którzy zalegają z płatnościami. Bez wahania poproś o wywiązanie się ze swoich zobowiązań.

2) Nieprzygotowanie się do rozmów z klientami

Twoi klienci mogą, ale nie muszą, być świadomi, że nie uregulowali faktury. A skoro to Ty się z nimi kontaktujesz, musisz wyjaśnić sytuację i wskazać możliwe rozwiązania.

Przed nawiązaniem kontaktu z każdym klientem należy przygotować co najmniej następujące informacje.

- Unikalne numery i daty płatności zaległych faktur. Możesz ponownie wysłać do klienta e-mail z fakturami, aby uniknąć wymówek, że klient nie otrzymał faktur, zgubił je lub o nich zapomniał.
- Historia płatności klienta. Jeśli klient jest nowy, poinformuj go o swojej polityce finansowej i zasadach windykacji, jeśli jeszcze nie miał okazji się z nimi zapoznać, i przedstaw swoje stanowisko w sprawie opóźnień w płatnościach. Jeśli klient po raz pierwszy płacy z opóźnieniem, dowiedz się, co spowodowało taką sytuację, aby uniknąć podobnych wydarzeń w przyszłości. Jeśli klient już wielokrotnie płacił z opóźnieniem, sprawdź, w jaki sposób regulował poprzednie należności i czy jego praktyka płatnicza ulega zmianie z czasem.
- Twoje dotychczasowe działania windykacyjne. Czy Twoja firma kontaktowała się już z klientem? Czy zawarto nową umowę? Czy klient dotrzymał umowy? Każda z podjętych prób egzekucji musi uwzględniać wcześniejsze działania i następne kroki. Taka polityka nie tylko zapewnia postęp, ale także zniechęca klienta do ponownej zwłoki.

3) Ignorowanie przyczyn opóźnień w płatnościach

Zawsze istnieją powody, dla których Twoi klienci zwlekają z płatnością. Zazwyczaj nie powiedzą Ci o nich ani także nie uregulują kwoty należnej, dopóki nie znajdziesz rozwiązań tych problemów.

Aby mieć pewność, że klienci podają prawdziwe przyczyny opóźnień w płatnościach, warto zadać dwa rodzaje pytań.

- Pytania o drobne problemy, które można szybko rozwiązać. Na przykład: Czy faktura jest prawidłowa? Czy klient może skorzystać z oferowanych metod płatności? Czy klient posiada wszystkie niezbędne informacje, aby dokonać płatności?
- Pytania o główne problemy wymagające komunikacji. Na przykład: Czy klient jest zadowolony z dostarczonych towarów lub usług? Kiedy i jak klient chce dokonać płatności? Czy istnieją jakieś inne problemy, które utrudniają klientowi dokonanie płatności?

Komunikacja z klientami jest ważna - nie snuj mylnych założeń.

4) Uleganie swoim emocjom lub klientów

Zarówno przypomnienie komuś o zapłacie, jak i wezwanie do zapłaty mogą wywołać silne emocje. Płynność finansowa może być zagrożona, ale na szali mogą być również firmy Twoich klientów. Pomimo delikatnego charakteru sytuacji, najlepiej jest przyjąć przyjazny, ale stanowczy i rzeczowy ton w całym procesie windykacji.

Jeśli klient ulega emocjom, zachowaj spokój i poczekaj z kontynuacją rozmowy, aż klient również się uspokoi. Jeśli to nie zadziała, zakończ rozmowę i powiedz, że skontaktujesz się ponownie, gdy emocje opadną. Zazwyczaj takie postępowanie przynosi lepsze rezultaty, ponieważ pozwala skupić się na powstałych należnościach bez zbędnych emocji.

5) Pozostawianie zobowiązań klientów przypadkowi

W większości sytuacji to, czy klienci będą czuli się zobowiązani do zapłacenia zaległych faktur, zależy od Twojego zaangażowania w wyegzekwowanie należności. Wszystko, co robisz lub czego nie robisz, informuje klientów o Twoim podejściu do windykacji należności.

W trakcie całego procesu windykacji musisz wyraźnie podkreślać, że spóźniona płatność jest niedopuszczalna i że Twoja firma jest zdeterminowana, aby jak najszybciej odzyskać wymagalne należności.

- Uzyskaj pisemną zgodę na każdy kolejny krok. Niezależnie od tego, czy chodzi o ustalenie nowego terminu płatności, czy ustalenie planu spłat, poproś klientów o pisemne potwierdzenie. Umowy stanowią podstawę do ewentualnej aktywności windykacyjnej.
- Ustalaj terminy każdego działania. Kiedy wraz z klientem ustalicie następny krok, powinniście również zapisać, kiedy zostanie zrealizowany i kiedy podjąć dalsze działania. Dzięki temu istnieje mniejsze prawdopodobieństwo, że Twoi klienci niedotrzymają postanowień.
- Kontaktuj się ze swoimi klientami, jak tylko przekroczą ustalone terminy lub gdy nie dotrzymają postanowień umowy. Jeśli tego nie zrobisz, każdy dzień zwłoki daje klientom do zrozumienia, że nie dbasz o terminowe płatności.

6) Brak planowania o krok do przodu

Nawet jeśli dokonujesz ustaleń dotyczących płatności ze swoimi klientami, nie masz gwarancji, że ich dotrzymają. Aby klienci nie grali na zwłokę, musisz mieć alternatywny plan dla każdej zawartej z nimi umowy.

Na przykład, jeśli klient nie dotrzyma nowego terminu płatności, sprawdź, czy możesz opracować z nim plan spłat. Jeśli nie przestrzega planu spłat, sprawdź, czy możesz zaangażować firmę windykacyjną w celu wywarcia na kliencie większej presji.

Sposób prezentacji planu B zależy w dużej mierze od tego, na jakim etapie procesu windykacji jesteś. Na etapie pierwszych ustaleń, lepiej nie ujawniać swojego planu awaryjnego i użyć go dopiero na dalszym etapie negocjacji. Jeśli Twoi klienci nie dotrzymali już wielu terminów, lepiej poinformować ich o planie B, aby okazać determinację w uzyskaniu zaległych płatności.

7) Niekorzystanie z usług firm windykacyjnych

Nie ma drogi na skróty w skutecznej windykacji. Nie można lekceważyć czasu, wysiłku, umiejętności i dyscypliny potrzebnych do skutecznego egzekwowania zaległych faktur i utrzymywania dobrych relacji biznesowych.

Jeśli wyegzekwowanie zaległych należności staje zbyt czasochłonne, brakuje Ci personelu lub podjęte działania nie przynoszą oczekiwanego rezultatu, należy rozważyć skorzystanie z pomocy zewnętrznej.

Profesjonalna firma windykacyjna, która posiada doświadczenie i odpowiednie podejście, może zachęcić klientów do spłacenia należności przy jednoczesnym utrzymaniu dobrych relacji biznesowych.

Korzystając z usług firmy Atradius Collections, masz dostęp do usług online zapewniających:

- Informacje, ile kosztuje windykacja zaległych faktur. [Tutaj można uzyskać bezpłatną wycenę](#);
- Usługi zespołu profesjonalnych windykatorów z całego świata;
- Aktualizowane na bieżąco informacje o postępach w windykacji.

Zaangażowanie firmy windykacyjnej nie tylko zwiększa płynność finansową, ale także pozwala uniknąć większości nieprzyjemnych sytuacji związanych z windykacją należności od klientów. Dzięki temu zarządzanie należnościami zostanie usprawnione, a Twoja firma pozostanie w dobrych relacjach z klientami.

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

agora.atradiuscollections.com