

7 Siete errores de comunicación en el cobro de deudas que desea evitar

Necesitará tanto diplomacia como experiencia en el cobro de deudas con el fin de mantener sus relaciones comerciales.

Muchos negocios consideran el cobro de deudas un dilema que afecta a su flujo de caja o arruina la relación con sus clientes.

Sin embargo, en muchos casos, su dinero es lo que está en juego. Evitar el cobro de deudas puede afectar negativamente a su negocio y, en última instancia, obstaculizar sus relaciones comerciales.

Pedirle a sus clientes que paguen lo que deben es perfectamente razonable, siempre que lo haga con tacto, establezca una comunicación efectiva y no cometa los siguientes errores.

1) Esperar demasiado antes de hablar con sus clientes sobre sus deudas

El tiempo es, sin duda, un factor decisivo en el proceso de cobro de deudas. A menudo vemos que cuanto más tiempo permanecen las facturas pendientes, más difícil resulta cobrarlas y menos probabilidades hay de que se abonen.

Además, muchos negocios no pagan hasta recibir un recordatorio de pago. Cuentan con que sus proveedores no se preocupen por los pagos. De esta forma, pagan con retraso a los proveedores que se lo recuerdan y no pagan a los proveedores que se mantienen en silencio.

Esa es la razón por la que debería ponerse en contacto con sus clientes en el mismo momento en el que incumplen sus pagos. No debería dudar la hora de pedirles que cumplan sus compromisos.

2) Prepararse para la interacción con sus clientes

Sus clientes pueden o no ser conscientes de que no le han pagado. Puesto que es usted el que se pone en contacto con ellos, se espera que se sea usted el que explique la situación y guíe el camino hacia una solución.

Debería preparar al menos lo siguiente antes de ponerse en contacto con cada uno de sus clientes:

- Los números de las facturas pendientes de abono y su fechas de vencimiento. Puede volver a enviarles las facturas por correo electrónico para evitar excusas como que no las han recibido, las han perdido o se han olvidado de ellas.
- El historial de pagos del cliente. Si se trata de clientes nuevos, infórmeles acerca de su política de crédito y proceso de cobro de deudas si no lo ha hecho ya, de forma que sean conscientes de su postura sobre los pagos atrasados. Si pagan con retraso por primera vez, descubra qué ha provocado el cambio para poder corregirlo. Si han pagado tarde en varias ocasiones, compruebe cómo se liquidaron las deudas anteriores y si su práctica de pago ha cambiado con el tiempo.
- Su actividad de cobro de deudas hasta la fecha. ¿Se ha puesto en contacto con el cliente anteriormente? ¿Se ha alcanzado un nuevo acuerdo? ¿El cliente ha cumplido con el acuerdo? Cada uno de sus intentos de cobro debe reflejar lo que ya se ha hecho y cuál será el próximo paso. Esto no solo le ayuda a avanzar, sino que también impide que sus clientes pueda utilizar las mismas tácticas dilatorias de nuevo.

3) Ignorar los motivos que provocan el retraso en los pagos

Siempre hay motivos para que sus clientes retengan los pagos. Normalmente no se lo dirán ni pagarán las cantidades adeudadas hasta que usted no pregunte por los motivos.

Para asegurarse de que sus clientes dicen la verdad acerca de los motivos que han provocado el retraso, considere plantear los tipos de preguntas:

- Preguntas sobre problemas pequeños que se pueden resolver rápidamente. Por ejemplo: ¿La factura es correcta? ¿Puede utilizar los métodos de pago que ofrecemos? ¿Dispone de toda la información necesaria para pagarnos?
- Preguntas sobre problemas importantes que requieren negociación. Por ejemplo: ¿Está satisfecho con los productos y servicios prestados? ¿Cuándo y cómo desea efectuar el pago? ¿Tiene algún otro problema que le impida pagarnos?

Es importante escuchar a los clientes, en lugar de hacer suposiciones sobre ellos.

4) Dejarse llevar por sus emociones o ceder a los sentimientos de sus clientes

Tener que recordar a alguien que pague y que le recuerden a uno que tiene que pagar son situaciones que pueden desencadenar emociones fuertes.

Su flujo de caja puede correr peligro, pero el negocio de su cliente también puede estar en juego.

A pesar del carácter delicado de la situación, es mejor adoptar un tono amistoso, pero firme y objetivo, a lo largo de todo el proceso de cobro.

Si sus clientes pierden los papeles, mantenga la calma y espere a que ellos también se calmen antes de volver a las negociaciones. Si esto no funciona, ponga punto y final a las negociaciones y comuníqueles que se volverá a poner en contacto con ellos una vez que se hayan calmado. Esto suele arrojar mejores resultados que ahondar en los sentimientos en lugar de en las deudas.

5) Dejar los compromisos de sus clientes al azar

La mayoría de las veces, el compromiso de sus clientes a pagar las facturas pendientes depende de su determinación a la hora de cobrarlas. Todo lo que hace o no hace indica a sus clientes cuál es su actitud ante el cobro de las deudas.

A lo largo de todo el proceso de cobro debería dejar claro que pagar tarde es algo inaceptable y que está decidido a recuperar las deudas lo antes posible.

Tener un acuerdo por escrito para cada paso siguiente. Independientemente de si se trata de fijar una nueva fecha de pago o negociar un plan de pagos, consiga que sus clientes se comprometan por escrito.

Estos acuerdos por escrito constituyen la base de toda su actividad de cobro más adelante.

- Fije plazos para todo. Una vez que hayan acordado cuál es el siguiente paso, también debería poner por escrito cuándo se deberá dar ese paso y cuándo hará el seguimiento. De esta forma sus clientes tendrán menos posibilidades de demorar el proceso.
- Póngase en contacto con sus clientes tan pronto como hayan vencido los plazos o se haya producido un incumplimiento de cualquier acuerdo. Si no lo hace, cada día que espere será otro día que pasa sin que sus clientes le paguen, mientras piensan que esto no le supone ningún problema.

6) No ir un paso por delante

Incluso si llega a un nuevo acuerdo con sus clientes sobre el pago de las deudas, no existe ninguna garantía de que lo vayan a cumplir. Para evitar que sus clientes pierdan el tiempo necesita tener un plan B alternativo para cada acuerdo que alcance con ellos.

Por ejemplo, si un cliente no cumple la nueva fecha límite de pago, vea si puede elaborar un plan de pagos con ellos. Si no cumplen el plan de pago, quizá pueda contratar una agencia de cobro de deudas para ejercer más presión sobre ellos.

La forma de presentar el plan B depende en gran medida de en qué punto se encuentre del proceso de cobro. Si acaba de alcanzar los primeros acuerdos, es mejor no revelar la existencia del plan b y reservarlo para la negociación. Si sus clientes han incumplido múltiples acuerdos, es mejor hacerles saber que cuenta con un plan B con el fin de demostrar su voluntad de cobrar las deudas pendientes.

Sin embargo, 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.

7) No recurrir a agencias de cobro de deudas

No existen los atajos a la hora de cobrar deudas. El tiempo, el esfuerzo, las habilidades y la disciplina que requiere el proceso de cobrar con éxito facturas vencidas y mantener una buena relación comercial no debería subestimarse.

Si cobrar sus facturas pendientes le supone demasiado tiempo o no cuenta con el personal necesario para hacerlo, 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.

Con Atradius Collections, puede utilizar el servicio online para:

- Saber de inmediato cuánto le costará cobrar sus facturas pendientes. Obtenga un presupuesto gratuito aquí.
- Disponer de un equipo de profesionales en todo el mundo dispuestos a ayudarle.
- Consultar en tiempo real los avances del proceso de cobro.

Contratar a una agencia de cobro de deudas no solo beneficia a su flujo de caja, sino que también le ahorra la mayor parte de los momentos tensos y difíciles que surgen a la hora de cobrarle las deudas a sus clientes. La consolidación de las cuentas por cobrar es lo que necesita para mantenerse en el negocio y crear relaciones saludables con sus clientes.

Atradius Collections
David Ricardostraat 1
PO Box 8982, 1006 JD
Ámsterdam Países Bajos

agora.atradiuscollections.com