



COBRANZA EFECTIVA

- GUÍA PRÁCTICA -



actionCOACH[®]
BUSINESS COACHING

COBRANZA EFECTIVA

Una de las cosas que ha dejado la situación de las últimas semanas es la creatividad de los empresarios para buscar nuevas y mejores soluciones a los retos de sus negocios. Y si hablamos del dinero, han sido más que creativos para el ahorro, el monitoreo y el control de sus finanzas.

Dentro de este escenario han surgido diferentes cuestiones acerca de cómo debemos de manejar las Cuentas x Cobrar (CxC), tener una cobranza efectiva y sobre todo una cartera sana. Es por ello, que queremos compartirles una serie de pasos que les puede servir de esqueleto para formular su procesos y sistemas de cobranza.

01

LLAMADA DE CALIDAD: Es más probable que un cliente insatisfecho se retrase en sus pagos. Haz una llamada o envía un mensaje dos o tres días posteriores a la compra, este contacto cordial te ayudará a averiguar sobre tu desempeño y servicio, a manera de garantizar que ha quedado satisfecho con la compra. Al finalizar la llamada menciona la fecha de pago acordada de manera sutil que servirá como primer recordatorio de pago

02

PRE-AVISO DE VENCIMIENTO: En este paso puedes enviar un correo o mensaje mencionando que la fecha de pago está próxima (5 días antes) y preguntando el día que se tiene programado realizar el pago para que tu departamento de administración tenga conocimiento y pueda realizar su presupuesto y movimientos internos.

03

PRIMER AVISO DE VENCIMIENTO: Este es un cordial recordatorio de que se ha vencido el plazo de pago determinado. Un método bastante común es, cinco días luego del vencimiento, enviar por correo una copia sellada como "vencido".

04

SEGUNDO AVISO DE VENCIMIENTO: Otro gentil recordatorio para que el cliente compruebe que existe un pago pendiente. Este aviso puede hacerse mediante una carta física donde se adjunte una copia de la factura correspondientes. Es importante mantener el tono cordial y no amenazante.

05

LLAMADA DE COBRO: Luego de los avisos de vencimiento, puedes recurrir a una llamada telefónica para averiguar si existe un motivo para el incumplimiento del pago. Sé cortés, recuerda que el objetivo es lograr un compromiso de pago.

06

SEGUNDA LLAMADA DE COBRO: Si en este punto el cliente sigue con adeudo, realice la llamada con cordialidad pero con determinación y firmeza solicitando el pago de inmediato de la cuenta. Si el deudor no puede pagar de inmediato, logre que se comprometa con otra fecha.

07

CARTA DE COBRO: Ha llegado el momento de notificar la gravedad de la morosidad. El objetivo de esta carta es exigir el pago inmediato de la deuda y plantear las consecuencias a corto plazo de existir un incumplimiento. Envía esta carta y toda correspondencia posterior con acuse de recibo, ya sea que sea un servicio de mensajería privada o interna, esto con la finalidad de poder tener evidencia de su recepción.

08

ÚLTIMA LLAMADA DE COBRO: Siempre mantén la cordialidad y la calma, en esta llamada enfatiza la gravedad de la situación. Utiliza esta llamada para explicar al cliente que se trata de su última oportunidad para pagar antes de que se derive el cobro a una entidad externa y posiblemente se inicien acciones legales.

09

ÚLTIMA CARTA DE COBRO: El tono de esta carta debe de ser severo y categórico. Puntualice que si no realizarse el pago en los próximos días, el agente externo se pondrá en contacto para proceder con acciones legales. Nuevamente utiliza el acuse de recibo.

10

TRASPASO A AGENCIA DE COBRANZA: Para llegar a este punto un mínimo de 90 días han pasado desde la fecha de pago acordada. En ocasiones, recibir una carta de una agencia de cobranza motiva a los deudores a pagar, si bien estos servicio pueden ser costosos (entre un 20 o 25% de la suma recaudada). Otra opción antes de esta puede ser solicitar a un abogado que se ponga en contacto con el deudor, lo que a menudo también motiva el pago de los saldos vencidos.

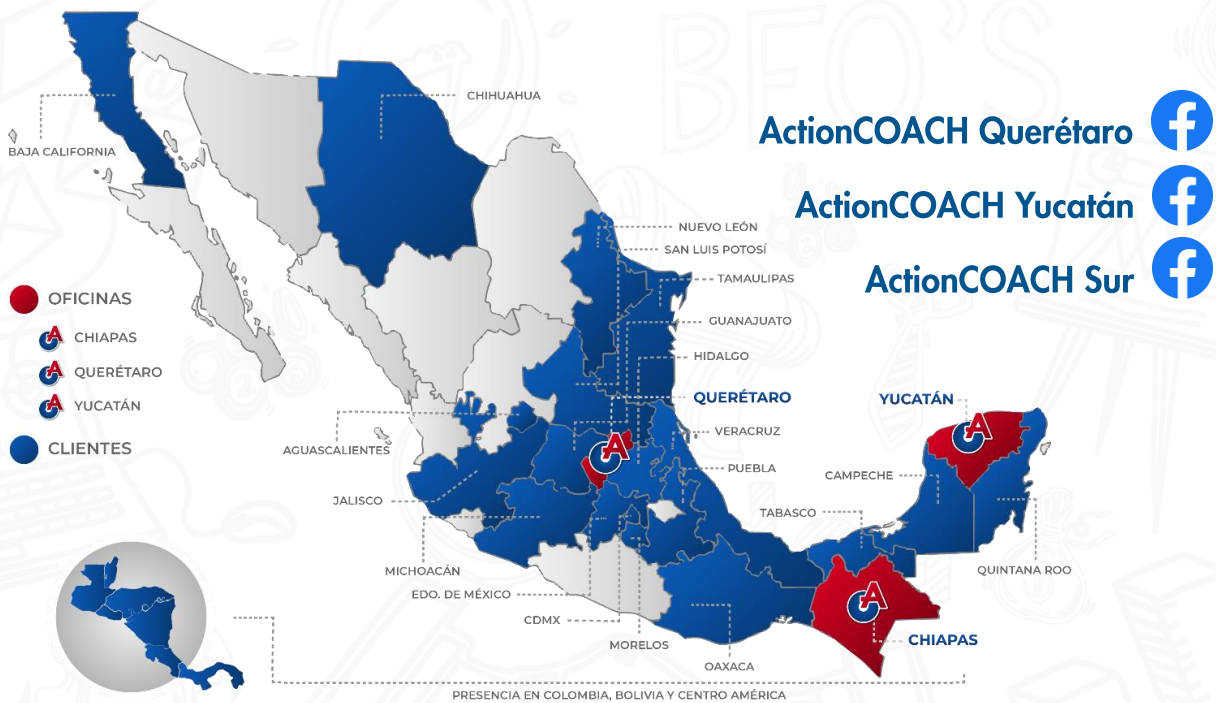
*

COMENTARIOS ADICIONALES: Recuerda que la mejor manera para tener una cartera sana comienza en el momento de otorgar el crédito. La correcta selección y plantear de manera correcta las reglas y formas de trabajo de tu empresa pueden ayudarte a no tener que recurrir a procesos de cobranza tan largo. Ten un proceso minucioso de otorgamiento de crédito y asegúrate que el cliente conozca a detalle los procesos de pago, de cobranza y de incumplimiento de pago.

Mis recomendaciones para este artículo:

- ✓ Hazlo HOY mismo, lo más pronto posible
- ✓ Intercambia ideas, siempre puedes contar con un ActionCOACH
- ✓ Reúnete con tu equipo de trabajo y haz una lluvia de ideas
- ✓ Si te sientes sin ideas, llámame y tengamos una sesión express
- ✓ Comparte este archivo a más empresarios que pueda ayudarles

Pero lo más importante ¡Enfócate en tomar acciones HOY!



Si te gustaría tener más herramientas para mejorar tus finanzas, generar mayores utilidades y hacer crecer tu negocio, te invitamos a que nos sigas en nuestras redes sociales donde estamos compartiendo diferentes estrategias que pueden ayudarte a ti y a tu empresa.

NO ESTÁS SOLO, SIEMPRE CUENTA CON TU
ActionCOACH®