

8 REGLAS - POLITICAS DE CREDITO BASICAS PARA OPTIMOS RESULTADOS EN EL RECAUDO DE CARTERA.

Tomado de:



Comencemos por el siguiente hecho: si tiene usted que luchar contra sus cuentas por cobrar, no puede ganar. Si por el contrario, toma las medidas necesarias para administrarlas, aplicando la debida presión en el momento adecuado, logrará óptimos resultados.

Existen 8 reglas básicas que describiremos en los siguientes párrafos, tomadas de más de 150 años de experiencia de D&B trabajando con empresas de todo tamaño, descripción y actividad en todo el mundo, y que le permitirán administrar y controlar su acreencias:

PRIMERO:

**QUIEN
ESPERA LE
PAGUEN,
RECIBE SU
PAGO.**

Una actitud positiva y firme es de vital importancia en la administración y control de acreencias. Hemos comprobado que si usted espera le paguen, y la contra parte lo sabe, y es conciente de que usted tomará las medidas necesarias para que esto suceda, le pagará.

Es sencillo: si toma la administración de acreencias con la debida seriedad, sus acreedores serán serios con respecto a sus compromisos hacia usted. Por lo contrario, si la toma a la ligera, y permite a sus acreedores aprovecharse de usted, se aprovecharán.

Por "tomarlo con la debida seriedad" se entiende:

- Establecer políticas y procedimientos que le permitan tomar decisiones rápida y fácilmente.
- Asegurarse de que sus clientes entiendan sus términos, políticas e intenciones.
- Comprometerse a entrenarse usted mismo y a sus funcionarios en la administración y recaudo de acreencias.
- Entender y utilizar las herramientas y servicios a su disposición.

Le invitamos a que mire de cerca la forma en que su compañía administra sus acreencias. Pregúntese si esta tarea es tomada con la debida seriedad o si se requiere de un ajuste de actitud.

SEGUNDO:

**HAGA ALGO
CADA VEINTE
DIAS.**

No hay nada más efectivo que un enfoque sistemático y controlado a la administración de acreencias siendo la utilización de un procedimiento escalonado, por etapas, el principal factor de éxito.

Obtenemos grandes resultados con un proceso que funciona de la siguiente manera y llamamos la "Agenda a Veinte Días":

- Día Uno. Se realiza la venta, se entrega el producto y se

	<p>genera una factura a 30 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veinte Días después, o sea 10 días antes del vencimiento de la acreencia, llame al cliente. Es una llamada de pre-cobro que hace también las veces de una llamada de servicio. • Pregunte si recibieron el pedido, si todo está a su entera satisfacción, si tienen la factura y si entienden sus términos. Si existe un problema tendrá la oportunidad de solucionarlo <i>antes de la fecha de vencimiento</i> y ambas partes quedarán satisfechas. Si no hay problema, usted sabrá que el cliente está conforme y que probablemente pagará a tiempo. El sabrá que usted está interesado y pendiente. • La próxima llamada (si es necesaria) debe ser programada para veinte días después, o sea, <u>10 días después del vencimiento de la factura</u>. Si en ese momento existe un problema es aún tiempo de solucionarlo efectivamente. Sin embargo, si el cliente está ganando tiempo y buscando trabajar con su dinero, también lo sabrá y podrá actuar en conformidad. <p>El secreto gira alrededor del hecho de ser sistemático y organizado. En todo el proceso, anote lo que se dijo y quien lo dijo y no fallará. Lo llamamos la "Agenda a Veinte Días" por que para que funcione tiene usted que mantenerse al tanto.</p>
<p>TERCERO:</p> <p>NO DE LA ESPALDA A SUS DEUDORES.</p>	<p>Conceder crédito a otra empresa implica asumir un cierto nivel de riesgo. Obviamente, en la mayoría de los casos, este riesgo es parte del costo de hacer negocios, y es aceptable - siempre y cuando sea administrado adecuadamente.</p> <p>Aún cuando no pudiese aplicar ninguna de las otras reglas a su negocio, le recomendamos ésta. En un instante se puede perder el control de acreencias descuidadas. Y la pérdida de control es el primer paso hacia la pérdida de su negocio. He aquí algunas de las señales sobre las que debe mantenerse alerta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagos demorados o variaciones en hábitos de pago. • Promesas de pago incumplidas. • Llamadas y mensajes no devueltos. • Cheques posfechados o devueltos por falta de fondos. • Refinanciamiento o cambio de entidades bancarias. • Retornos de mercancía no autorizados. • Ventas a precios inusualmente bajos. • Cambios radicales en hábitos de compra. • Crecimiento excesivamente rápido.
<p>CUARTO:</p> <p>TRANSMITA SUS</p>	<p>Se trata de mantenerse en lo dicho. Al conceder términos de financiamiento tenga la determinación de comunicarlos claramente y manténgase con firmeza, no importan las circunstancias. Recuerde, un negocio es un negocio. Su empresa cumplió con sus obligaciones y ahora le toca el turno a sus clientes.</p>

**TERMINOS
CON
CLARIDAD Y
NO MUESTRE
DEBILIDAD.**

Indique sus términos e intenciones con claridad. Si es vago y relajado sobre los términos de venta es probable que las personas con quien trata sean vagos y relajados cuando de pagar se trata.

Es importante desarrollar un conjunto de términos y condiciones razonables (Byington le puede ayudar con esto). También es importante que éste forme parte de sus contratos de venta.

Una recomendación: Si no indica claramente cuales son sus términos no puede asumir que sus clientes los entiendan o acepten. No asuma que la otra persona es incumplido y mal cliente solo porque la cuenta no fue pagada a tiempo. La verdad es que muchas disputas y situaciones de mora son generadas por malentendidos.

Recuerde también explicar sus términos y condiciones a sus propios empleados. Es un error común el asumir que su propio personal está bien informado sobre la forma en que usted conduce su negocio.

QUINTO:

**NO TENGA
MIEDO DE
AUMENTAR
LA PRESION.**

Si encuentra que tiene un problema en sus manos, lo importante es adquirir el control lo más rápidamente posible y continuar presionando por resultados.

La clave es reconocer cuando el proceso se ha estancado y estar preparado a utilizar un enfoque más fuerte cada que vez que establezca contacto. Si está utilizando la "Agenda a Veinte Días" (ver la segunda regla), debe saber después de la primera o segunda llamada si tiene o no un problema en sus manos. En ese momento, la cuenta por cobrar sólo estará vencida por unos pocos días y ya sabrá usted cuales son las intenciones de su cliente.

Si cree usted que su intención es pagar, puede llegar a un acuerdo que satisfaga a ambas partes (recuerde confirmarlo por escrito). Si cree que no piensan pagar, aumente la presión: no lo dude, pase al siguiente nivel.

Existen muchas alternativas para aplicar niveles ascendentes de presión. Byington ofrece una serie de servicios que van desde cartas de pre-cobranza y requerimientos de pago, a esfuerzos de cobro extrajudicial, a procesos legales.

Mientras aumenta sus niveles de presión y sigue el proceso recuerde: es su plata; y con frecuencia no le pagarán si no presiona.

SEXTO:

**DIGA LO QUE
PIENSA Y**

Ya hemos mencionado que con el fin de evitar dificultades es importante fijar sus términos y mantenerse en lo acordado (Cuarta Regla). La Sexta Regla desarrolla esta filosofía para situaciones en las que ya existen problemas y usted está intentando lograr el recaudo de obligaciones vencidas.

PIENSE LO QUE DICE.

Durante el proceso de cobro debe hacer lo que hacemos nosotros. Cada vez que haga contacto con el deudor aproveche la llamada para:

1. Lograr un resultado (obtener el pago), o
2. Establecer los pasos a seguir (volver a llamar, enviar un mensajero por el cheque, tomar posesión de la mercancía vendida, iniciar proceso legal, etc.)

Para mantener el control debe cumplir con su palabra. Si dice que va a llamar por una respuesta o decisión a las 2:00 PM el Martes, hágalo. Si le dice a un deudor que va a suspender el crédito, hágalo. Si le indica que el asunto va a ser enviado a una agencia de cobros, envíelo.

Si cumple con su palabra, y hace exactamente lo que promete, siempre va a mantener el control y tendrá mayores posibilidades de recaudar lo adeudado.

SEPTIMO:

UTILICE APOYO.

Es comprensible que algunas personas sean reticentes a hacer llamadas de cobro. Después de todo, discutir asuntos de plata puede ser incomodo y angustiante. Apóyese en personas allegadas a usted. La clave está en planear su llamada, y, si se siente nervioso, encuentre un amigo o colega y practíquela. Tómese unos momentos, organice los hechos, discuta lo que quiere decir y, lo más importante, decida lo que quiere lograr con la llamada.

Haga una lista de las objeciones que pueda encontrar y decida como las manejará. Por ejemplo, que diría si le responden con la frase clásica de "el mensajero tiene su cheque"? La mayor parte de las personas se sentirán aliviadas y dirán "Excelente! Muchas Gracias" y terminarán la llamada. Gran error. Su respuesta debería ser:

- Cual es el número del cheque?
- Cual es el monto?
- A quien se le envió?
- Cuando se le entregó al mensajero?
- Cómo se llama el mensajero?

Tenga en cuenta que sus esfuerzos no producirán resultados si permite que el deudor estanque sus iniciativas. Así que cuando esto suceda, pida refuerzos. Utilice los recursos a su disposición. Utilice a sus colegas y utilice a Byington.

OCTAVO:

SI LAS REGLAS NO

En últimas, el conocimiento es la mejor defensa contra una mala acreencia. Tiene que saber que hacer antes, durante e inmediatamente después de la venta. Y tiene que saber a quien recurrir cuando alguien no le pague a tiempo.

Para transacciones nacionales puede utilizar sus propios recursos

**SON
SUFICIENTE,
SEPA
CUANDO ES
NECESARIO
PEDIR
AYUDA.**

y contactos. O puede utilizar la ayuda proporcionada por Byington para las diferentes instancias: para informarse sobre la situación económica de sus deudores, apoyarse en requerimientos de pago escritos con el membrete de Byington, o utilizar nuestros servicios de [Administración de Cartera Vencida](#).

Sobre sus negocios en otros países Byington le puede ayudar prácticamente en cualquier parte del mundo en que tenga clientes. Podemos ayudarle a determinar la situación de cualquier empresa antes de que le conceda el crédito, ayudarle a mantener el control sobre sus acreencias y, si un problema llegase a surgir, podemos colocar de su lado a las agencias de cobro más efectivas en cada país.

Si tiene preguntas sobre como puede administrar sus acreencias de una manera tan profesional y efectiva como administra el resto de su negocio, comuníquese con uno de nuestros Ejecutivos de Cuenta en el teléfono 3255500 en Bogotá o mediante correo electrónico a cobranzas@byington.net. Le ayudaremos a mantener su cartera bajo control.