

MOROSIDAD EMPRESARIAL

**Facturar es importante
pero cobrar lo es aún más.**



A MODO DE INTRODUCCIÓN

No sé tú, pero a mí me molesta mucho trabajar gratis.

Considero que debemos ofrecer a nuestro cliente el mejor servicio, la mejor atención, pero eso no significa que hagamos un pacto de sangre y que tengamos que darlo todo a cambio de nada.

Discrepo al 100% de la máxima el cliente siempre tiene la razón.

Yo también soy cliente y respeto a mis proveedores y en la categoría “respeto” esta incluido, pagarle y pagarle a tiempo.

La morosidad no es solo una cuestión de dinero

Es una cuestión de respeto. El respeto que debes tener por tu propio trabajo y por tu tiempo, que creo y espero que consideres valioso.

UN CLIENTE MOROSO PUEDE HUNDIR TU NEGOCIO

De nada sirve que lo vendas todo si no sabes cómo hacer que los clientes paguen a tiempo. Y no solo es una cuestión económica, **La morosidad empresarial conlleva un coste emocional que, aunque no entra en el balance, lo afecta todo.**

Una buena gestión de cobros es una parte esencial de las finanzas de los negocios rentables. Tenlo presente.

Las consecuencias de no recibir a tiempo el dinero acordado genera un efecto dominó:

- Te quedas sin cash flow.
- Retrasas el pago a tus propios proveedores.
- Abonas recargos o pides un préstamo con intereses.

Muchos empresarios luchan contra el tiempo y con las voces críticas de su cabeza: ¿seré lo suficientemente bueno para estar a la altura de este emprendimiento? Invierten valioso tiempo de trabajo y deben continuar dedicando horas en compensar lo que dejan de cobrar.

Los cobros representan un desafío a través del cual la mayoría aprende una valiosa lección sobre ellos mismos y sobre emprendimiento. El camino no es fácil, pero está en tu mano.

PREVENCIÓN

MÁS VALE PREVENIR QUE LAMENTAR

Derecho de admisión

Es un motivo cultural pero muy grave, no se respeta la pequeña empresa, simplemente es así. Los pequeños empresarios son un poco rehenes del mercado y hay clientes que saben que para no perder una venta harán lo que sea.

Por eso, **escoge el cliente con el que quieras trabajar.**

Política de cobros clara

Sucede muy a menudo que **no le decimos a nuestro cliente de una manera clara cómo le vamos a cobrar y en qué condiciones.** No de forma subjetiva y sí reflejado en un documento llamado **Política de cobros** que le haga tener claro el acuerdo que habéis pactado. Estas normas las debes tener controladas tú pero también tu cliente.

Investiga a tu cliente antes de darle un crédito

Algunas pequeñas empresas fraccionan los pagos y no tienen ni idea de con qué cliente está trabajando, si es un cliente solvente o si simplemente es un jeta.

RECUPERACIÓN

CUANDO EL MAL YA ESTÁ HECHO

La otra cara de esta moneda es cuando ya ha ocurrido lo inevitable, **tu cliente ha dejado de pagarte.**

¿Qué debes hacer entonces?

Si has creado un documento con tu Política de cobros, envíasele y recuérdale lo acordado. En este documento debe quedar reflejado qué acciones se tomarán en caso de morosidad. No eres tú el que debe sentirse incómodo por enviar un recordatorio de un acuerdo que no has roto tú.

SISTEMA PARA QUE TUS CLIENTES NO DEJEN DE PAGARTE

1 Factura en fecha, siempre

Suena evidente, pero un retraso de unos días en la recepción de la factura puede generar situaciones tales como que tu cliente se quede sin dinero o que reciba el documento de pago en días festivos o cercanos a fines de semana y aplase el pago hasta el siguiente día laboral. Significa cobrar mucho más tarde de lo previsto.

Además, asegúrate que tu cliente haya recibido la factura, sobre todo si cuenta en su historial con descuidos en en la gestión de este tipo de documentos o correos.

2 Pon diseño a tus facturas

¿Has pensado en incluir diseño en tus facturas? No solo hablo de estética, sino de funcionalidad. Una factura atractiva y de lectura clara destacará sobre la pila de papeles de tu cliente y convertirá un simple documento en algo memorable, no solo por el pago.

3 Confirma que tu cliente está satisfecho con el trabajo

En ocasiones la morosidad viene por un estado de insatisfacción por el producto o servicio recibido. ¿Era lo acordado? Habla con tu cliente, confirma que todo está correcto, sé proactivo en ello y anticipa a una incidencia.

4 Negocia los términos y el modo de pago

El “50% al iniciar el trabajo y 50% al finalizarlo” no es ni mucho menos la única fórmula de pago, aunque sí de las más extendidas por costumbre. Incursiona en nuevas modalidades como el pago por adelantado o la facturación quincenal. Modalidades de cliente diferentes exigen facturaciones distintas: no es lo mismo tratar con un cliente regular que realizar un trabajo puntual. ¿Te has planteado el uso de PayPal como alternativa de cobro y recuperación de facturas impagas?

5 Cobra antes si externalizas parte del trabajo

Si vendes un servicio es muy posible que externalices parte del trabajo. Contempla solicitar el adelanto como mínimo de la subcontratación, sino caerás en la subvención de la actividad de tu cliente con la inversión y riesgo a tu propio cargo.

(*) Estas son recomendaciones generales, existen fórmulas que se ajustan a cada sector o se pueden crear otras personalizadas según el proyecto.

6 **Selecciona tus clientes**

Sí, entiendo que no es fácil, pero resulta efectivo. Infórmate sobre tu potencial cliente: averiguar con otros proveedores el historial de pagos es una buena manera de disminuir el riesgo de morosidad y de evitar los altibajos en los ingresos.

7 **Sé explícito sobre la fecha de pago**

Es posible que no sea mala fé, simplemente descuido a la hora de realizar un pago no domiciliado en banco. Para este tipo de cliente indisciplinado con las finanzas asegura emitir un recordatorio unos días antes del pago e explicita la fecha de vencimiento en factura: sé preciso y evita incluir “a 30 días”.

8 **Reclama con diplomacia**

Llegado el punto de impago temporal tocará negociar antes de llegar a instancias jurídicas. Muestra empatía, es una situación vergonzosa reconocer problemas financieros. Ofrece alternativas de cobro y facilita el camino para saldar la deuda, quizá una liquidación del 50% inmediata y el resto en un par de semanas.

Ten tacto frente a la cobranza, presiona inteligentemente sin perder la diplomacia.

9 **Alíate con tu cliente**

Si no quieres terminar en un curso de stress management, mindfulness o yoga para gestionar la frustración, empieza por aliarte con tu cliente.

Trabaja con él, no en contra de él. En definitiva, su propio éxito será el tuyo también.



**Soy Renata Moitinho,
Consultora experta en Negocios y Finanzas.**

Ayudo a Emprendedores, Autónomos y Pymes como tú, a mejorar su relación con el dinero, comprender en profundidad las finanzas de su negocio, tener precios competitivos y conseguir mejores clientes que te paguen. En definitiva, te ayudo a transformar tu negocio en una empresa rentable.

SI TE HA GUSTADO EL CONTENIDO DE ESTE RECURSO SUSCRÍBETE A MI NEWSLETTER CLICANDO AQUÍ.