



Raimon Serrahima Formosa

Consultoría y Formación

Dirección financiera de la empresa

raimon.serrahima.com

www.serrahima.com

Profesor en:

BES laSalle
Business
Engineering
School

UOC Universitat Oberta
de Catalunya
INSTITUTO INTERNACIONAL DE POSGRADO

Miembro de:

aeca ACCID

Tengo un impagado. ¿Qué hago?

Últimamente estoy atendiendo muchas consultas del estilo “Tengo un impagado. ¿Qué hago?”

Esto me ha llevado a la redacción del artículo de hoy.

Pretende ser un extracto-resumen de las ideas básicas que creo pueden ayudarnos a enfrentar el problema y para que éste continúe siendo de nuestro cliente y no nuestro. Pensemos que si no actuamos con firmeza, el impagado puede convertirse en incobrable y actuar como manzana podrida en nuestra cartera de clientes.

Entonces el problema será nuestro, quien tendrá problemas de liquidez seremos nosotros, es decir, el impagado nos habrá transferido su problema.

No podemos permitirnoslo

En cuanto tengo conocimiento del impago:

1,- Análisis de la situación:

- Antecedentes del cliente: cliente nuevo/antiguo. Serio/informal. ¿Ha habido incumplimientos anteriores? ¿Cómo se han resuelto?
- Motivación del impago: ¿Error nuestro o del cliente? Si es nuestro, ¿Subsanable? ¿A qué coste?
- Documentación justificativa: pedidos, albaranes de entrega, facturas, etc ¿Firmados?
- Recopilar toda la información disponible y completarla: nombre, nif, domicilio actual, nombre de la persona/s con autoridad suficiente para decidir. Nombre de quien/es ha firmado los distintos documentos.
- Posibilidad de obtención de nueva información: bancaria, de riesgos, etc.
- Determinar nuestra posición (y fuerza) negociadora

2,- Planificación estratégica:

- Actuar rápidamente.
- Cuanto más tiempo pase más difícil será cobrar.
- Establecer claramente nuestros objetivos: Por ejemplo: cobrar la totalidad de la deuda antes de 60 días. Podemos aceptar 4 pagos quincenales, etc.
- Protocolizar nuestra actuación nos permitirá ser objetivos en el tratamiento del impagado.

Raimon Serrahima Formosa Dirección financiera de la empresa www.serrahima.com
raimon.serrahima.com



Licencia Creative Commons: Reconocimiento - NoComercial - CompartirIgual (by-nc-sa): Debe reconocerse la autoría. No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.



Raimon Serrahima Formosa

Consultoría y Formación

Dirección financiera de la empresa

raimon.serrahima.com

www.serrahima.com

Profesor en:

BES laSalle
Business
Engineering
School

UOC Universitat Oberta
de Catalunya

INSTITUTO INTERNACIONAL DE POSGRADO

Miembro de:

aeca ACCID

- Determinar el interlocutor válido en nuestra empresa para el seguimiento y negociación del expediente.

3,- Negociación:

El primer contacto:

Debe realizarse en cuanto tengamos conocimiento del impago y hayamos realizado ya su análisis y planificación (puntos 1 y 2 anteriores)

Si es posible, por teléfono para informar que se ha producido el impago y saber “cómo respira” nuestro cliente. ¿Lo sabía? ¿Es un error? ¿Tácticas dilatorias?. El objetivo es determinar si tiene intención real de solucionar el impago a la mayor brevedad.

Si no es posible, entonces por fax o correo electrónico que son notificaciones más rápidas que el correo postal.

En este primer contacto, es fundamental mantener un nivel cordial. La relación comercial aún no está estropeada, quizás sólo es un pequeño tropiezo.

Buscar un compromiso serio de pago y la fijación de un calendario claro. Si se trataba de un error o tropiezo es probable que se solucione en el acto y el cliente ordene el pago al finalizar la negociación (o acepte un nuevo giro).

Si hay algún proyecto en marcha estudiar la posibilidad de congelarlo mientras no se perfeccione el cobro. Pero debe evitarse ocasionar perjuicio alguno al cliente. Siempre avisar al cliente de esta demora.

Transcurridos 5 ó 7 días sin resolución, ya sea por el pago de la deuda o por la recepción de documentación suficiente que permita entender que la situación está en vías de solucionarse.

Nuevo contacto recordando, en un tono más serio, la situación de impago y la voluntad de nuestra empresa de resolver la situación de forma amistosa.

Ya está bastante claro que no hay voluntad de una resolución rápida. Aunque la conversación ya es más tensa deben evitarse discusiones y descalificaciones que no aportan nada a nuestro interés por realizar el cobro.

Si no se obtiene compromiso efectivo y claro, en 7 días se iniciarán trámites judiciales.

Comentar al cliente quien es nuestro gestor de morosos (abogado, empresa, etc). No se trata de un farol, es una realidad.

Sin duda alguna, en este momento deben cancelarse todas las operaciones pendientes. Aquel proyecto congelado no se entregará mientras no se perfeccione el cobro, ni obviamente se aceptarán tampoco nuevos pedidos.

Raimon Serrahima Formosa Dirección financiera de la empresa www.serrahima.com
raimon.serrahima.com



Licencia Creative Commons: Reconocimiento - NoComercial - CompartirIgual (by-nc-sa): Debe reconocerse la autoría. No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.



Raimon Serrahima Formosa

Consultoría y Formación

Dirección financiera de la empresa

raimon.serrahima.com

www.serrahima.com

Profesor en:

BES laSalle

Business Engineering School

Universitat Ramon Llull

UOC Universitat Oberta de Catalunya

INSTITUTO INTERNACIONAL DE POSGRADO

Miembro de:

aeca ACCID

Al finalizar la reunión, se enviará escrito con el resumen de lo acordado y notificando quien es nuestro gestor de morosos (abogado, empresa, etc).

Transcurridos otros 5 ó 7 días sin resolución, ya sea el pago de la deuda o la recepción de documentación suficiente que permita entender que la situación está en vías de solucionarse.

Traspasar la gestión del impago a nuestro gestor de morosos y notificar a nuestro cliente el inicio de acciones legales.

No debemos olvidar que si nuestro cliente ha impagado el culpable es él, no nosotros.

No debemos tener reparos ni pensar que estamos actuando mal.

La actuación incorrecta es la del cliente que ha incumplido sus compromisos adquiridos.

Nosotros no podemos mantener la relación comercial sin que se produzca, por su parte, la reparación necesaria.

Normalmente el cliente apelará a nuestros sentimientos y a su buena intención junto con su imposibilidad de hacer frente al pago. Comentaré como nuestra falta de colaboración le llevará a la ruina, etc, etc.

No caigamos en la trampa, la situación es la contraria, si nos convertimos en benefactores de la empresa del cliente, entonces nos habrá transferido sus problemas a nosotros.

Saludos

Raimon

Última revisión: 2 de diciembre de 2010.

Raimon Serrahima Formosa Dirección financiera de la empresa www.serrahima.com
raimon.serrahima.com



Licencia Creative Commons: Reconocimiento - NoComercial - CompartirIgual (by-nc-sa): Debe reconocerse la autoría. No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.