



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

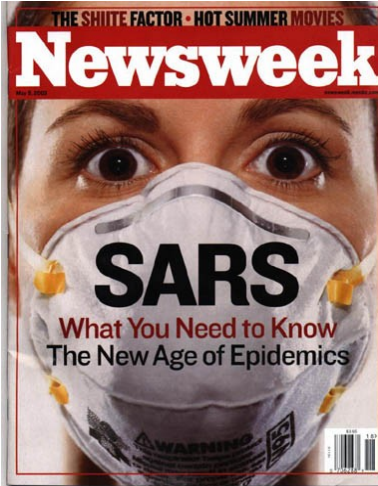
UOC Universitat Oberta de Catalunya

INSTITUTO INTERNACIONAL DE POSGRADO

Miembro de:

aeca ACCID

¿Qué hacemos hoy? ¡Aplicar nuestro protocolo!



Todos sabemos que la mejor manera de gestionar eficientemente es mediante una buena planificación. Entonces, ¿Por qué nuestras decisiones del día a día se basan en la intuición del momento?

Esta semana pasada la consulta que más me ha “descolocado” es la de un empresario que, a pesar de tener unos protocolos establecidos, ha preguntado:

“¿Qué te parece si con este cliente hacemos una nueva excepción? Me gustaría que aceptáramos su pedido a pesar que ha superado ampliamente su límite de riesgo. Ya sé que figura como conflictivo hace más de 8 meses, pero me sabe mal no

aceptar su pedido.”

Hay que decir que el tal cliente siempre había cumplido puntualmente sus compromisos de pago. Hace unos meses que está pasando una situación particularmente difícil. Viendo “desde fuera” sus números (las cuentas anuales están inscritas en el registro mercantil) se aprecian distintas señales de alarma (¡prácticamente todas!). Una caída de ventas tan significativa que le lleva a una sobredimensión de estructura. Una disminución de sus rotaciones de activos circulantes. Un mayor plazo de pago a proveedores... Si no toma decisiones drásticas tiene una continuación muy comprometida.

El protocolo de que hablamos dice, entre otras cosas,

- No se aceptarán pedidos de clientes que excedan del límite de riesgo asignado. Al ser un cliente histórico, en su momento el empresario ya hizo una excepción.
- Mientras no regularicen su situación no se servirán pedidos a clientes cuyas obligaciones no hayan sido atendidas correctamente al vencimiento. El empresario ya ha hecho varias excepciones.

En descargo del empresario hay que decir que a base de gestionar pagos parciales a cuenta y otras facilidades actualmente tiene impagados “sólo” los vencimientos desde julio.

A mi me parece muy claro que lo que debemos hacer hoy es aplicar nuestro protocolo. ¡Para eso lo tenemos! En su día lo redactamos, precisamente para mantener la

Raimon Serrahima Formosa
raimon.serrahima.com

Dirección financiera de la empresa www.serrahima.com

Pag.1



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 Raimon Lull

UOC

Universitat Oberta
de Catalunya

INSTITUTO INTERNACIONAL DE POSGRADO

Miembro de:

aeca ACCID

cabeza fría. Corazón y cabeza gestionan eficientemente un negocio cuando ninguno prevalece. Eso significa también que debemos iniciar trámites legales para la recuperación de los créditos vencidos; que no se pueden entregar nuevos pedidos sin que se reduzca la deuda; que nuestra empresa no puede seguir “regalando” la mercancía al cliente.

Sé que todo tiene una doble lectura. El aplicar estrictamente esa política puede significar perder el cliente e incluso obligarle a declarar una situación concursal. Atendiendo estas circunstancias el empresario ya ha hecho suficientes excepciones.

En cualquier caso lo primero, perder un cliente, no creo que sea preocupante, no interesa un cliente que nos genera pérdidas. De hecho, en estas condiciones, no me gusta tan siquiera considerarlo cliente. Y si no es cliente, no lo perdemos.

Sobre lo segundo, obligarle a declarar una situación concursal, soy consciente (y defensor) de la ética y responsabilidad social que debe acompañar la gestión de toda empresa. En este sentido, ayudar “un poco” no sólo es correcto, sino que entiendo debería ser imperativo. Pero la empresa no es una entidad benéfica. Cerrar los ojos ante la grave situación del cliente llevará a nuestra empresa a una situación similar. No digo puede llevar, digo llevará. No hay duda de ello. No podemos permitir que el cliente nos transfiera sus dificultades.

Debemos, ante todo, preservar nuestra empresa y no asumir costes que no nos corresponden.

La responsabilidad de la empresa pasa ante todo por mantener el timón firme cuando arrecia el temporal. ¡No podemos permitir que la gripe del cliente sea contagiosa!

Y es que planificación y protocolos de actuación los preparamos para saber cómo enfrentar las distintas situaciones que pueden afectar el correcto desarrollo de nuestra empresa.

Me gustaría que se animara Usted a participar, por eso me atrevo a preguntarle ¿Y usted qué opina?. ¿Qué haría Usted? Seguro que entre todos podemos sacarle un mayor partido a esta idea.

Muchas gracias por su colaboración.

Saludos

Raimon

Raimon Serrahima Formosa
raimon.serrahima.com

Dirección financiera de la empresa www.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**

Última revisión: 10 de octubre de 2011.

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.