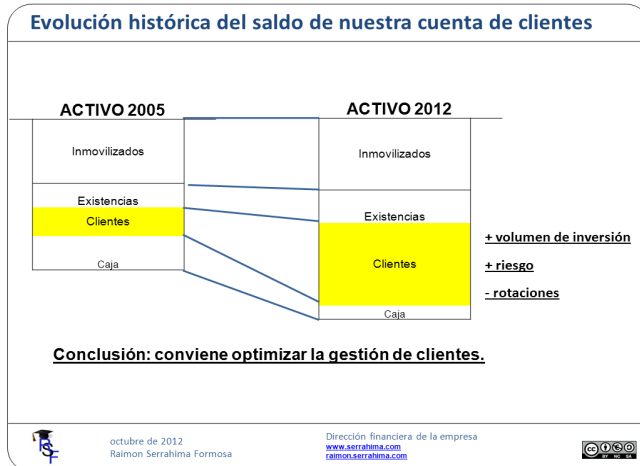




Mejorar la rotación de clientes.



Sobre este tema ya hemos hablado en otras ocasiones. Sin embargo, continúa siendo de extrema actualidad.

¿Qué entendemos por rotación de clientes?

“La rotación de clientes determina el tiempo que en promedio permanece el dinero invertido en la cartera de clientes.”
(del artículo “[La ratio rotación de clientes](#)”)

Así, la rotación de clientes dependerá de las condiciones crediticias que acordemos con nuestros clientes y también del **grado de cumplimiento** de esas condiciones.

Respecto de las condiciones crediticias acordadas con nuestros clientes recordemos la necesidad de incorporarlas claramente en el momento de realizar el pedido.

El artículo de hoy pretende ser una reflexión en torno al control del grado de cumplimiento. En este sentido conviene que nos hagamos preguntas tipo:

¿Cuál es el periodo medio que transcurre entre el vencimiento y el cobro efectivo de la deuda de determinado cliente? (y nos repetimos la pregunta para cada cliente)

Y sobre todo ¿Por qué?

Supongamos que nuestras condiciones de ventas fijan un vencimiento a 60 días. Sin embargo, estamos cobrando a 70. ¿Por qué?

Porque tenemos establecido el cobro mediante un sistema que depende del cliente, por ejemplo, envío de cheque o transferencia. Entonces debemos implementar un protocolo que recuerde al cliente su obligación con suficiente anterioridad. ...Y si es posible, modificar el método de cobro por otro que nos permita controlar mejor esa fecha. Por ejemplo mediante cobro domiciliado. Tal actuación, nos permitirá ser más eficientes.

Porque a pesar de tener establecido un sistema de cobro que depende de nosotros,





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**

no somos eficientes en su gestión. Debemos mejorar nuestro protocolo de actuación para alcanzar una mayor eficiencia.

¿Hemos cuantificado el coste financiero de esa ineficiencia?

¿Somos conscientes de que tal ineficiencia supone también un mayor riesgo de incobro?

¿Podemos asumir esos costes y/o esos riesgos?

Es seguro que con la crisis prolongada que estamos soportando se ha reducido nuestro margen y se ha incrementado el riesgo comercial. Mejorar nuestra eficiencia supone mayor fuerza para enfrentar ese “envilecimiento”.

Y esa mejora de eficiencia es urgente. Quien no mejore su eficiencia sin duda será expulsado del mercado. Los márgenes actuales no permiten ineficiencias. Evitemos que nuestra empresa sea la siguiente que se vea obligada a cerrar.

Saludos

Raimon

Ultima revisión: 15 de octubre de 2012.

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.