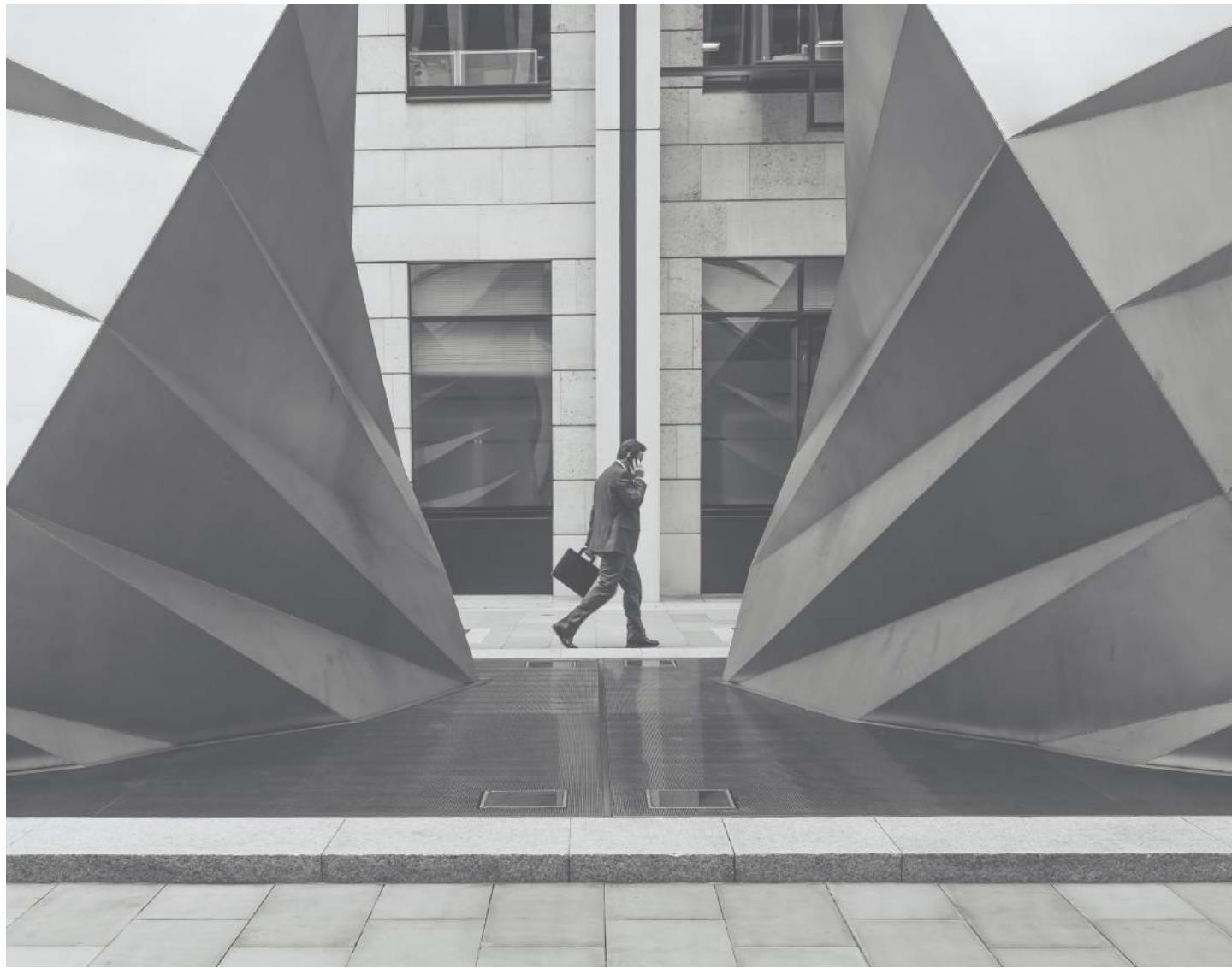


# 33 CLAVES PARA EVITAR

## LA MOROSIDAD EN TU EMPRESA





---

**01. INTRODUCCIÓN**

---

**02. RIESGOS**

---

**03. ¿QUÉ VAS A ENCONTRAR AQUÍ?**

---

**04. LAS 33 CLAVES**

---

**05. CONCLUSIÓN**

---

**06. CONTACTO E INFORMACIÓN**

# INTRODUCCIÓN



Cualquier empresa o autónomo, al desarrollar su actividad económica, se relaciona con clientes. Seguro que es tu caso.

Pero esta relación no está exenta de riesgos, ya que los empresarios entregan bienes o servicios a sus clientes, por lo general aplazando el cobro de los mismos, estando muy extendido y generalizado en cualquier sector y empresa.

Seguro que te suena, o bien te has visto obligado a realizar estos aplazamientos.

# RIESGOS

Al dilatar el cobro de tus facturas puedes asumir riesgos, como:



## ASUMIR MOROSIDAD

Por un lado, asumir morosidad de las mismas, esto es, el retraso en el cobro de dichas facturas,



**¡OJO!** En el proceso de la actividad comercial, una vez alcanzada la fecha de vencimiento de la factura, lo primero que se produce es el retraso de pago de la misma para, posteriormente, quedar como impagadas un porcentaje de ellas.

## SUFRIR EL IMPAGO

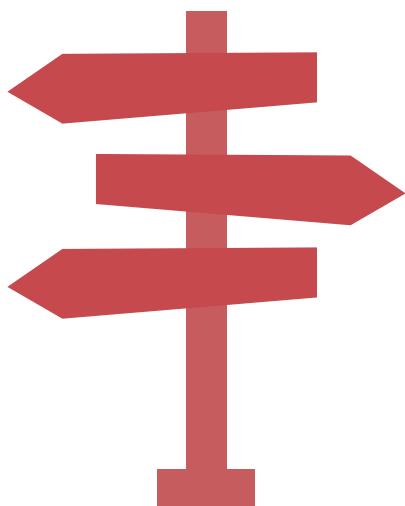
Y, por otro, sufrir el impago de estas o, lo que es lo mismo, no llegar a cobrarlas, perdiendo no solo el beneficio teórico que le hubiera comportado la operación comercial, sino asumiendo las pérdidas correspondientes a la imputación de todos los costes asociados a dicha operación.

# ¿QUÉ VAS A ENCONTRAR EN ESTA GUÍA?

En esta guía vas a encontrar las claves que te permitirán disminuir la incidencia en la morosidad de facturas, así como los impagos de clientes.

Muchas de ellas son obviedades, pero solemos olvidarlas o bien nos da pereza a la hora de ponerlas en práctica.

Vamos allá. Qué hacer para evitar impagos, punto por punto.



3.



## PARA EVITAR IMPAGOS

### 01. Prudencia a la hora de vender

No vale la venta a cualquier precio. Has de saber que lo importante no es vender, sino tener la certeza de cobrar. Recuerda que pagamos impuestos en función de las facturas que emitimos, no de las que cobramos.

### 02. No forzar las ventas

Muchos comerciales tratan de cumplir objetivos a toda costa, y esto suele producir una bajada de la guardia ante la opinión crediticia de nuestros clientes.



### 03. No te fíes de las apariencias

En muchas ocasiones engañan. Es muy frecuente guiarse por el tamaño de la empresa, por la imagen de la misma, o bien por el trato “arrogante” que algunos clientes hacen.

## **04. Mucha atención a empresas recién constituidas**

No sería malo que hicieras una mínima investigación de sus administradores o socios. En muchas ocasiones puede ser revelador.

## **05. Dispón de buenos contratos, presupuestos, albaranes y facturas**

Debidamente redactadas por abogados. La inmensa mayoría de las empresas tratan de redactar sus propios documentos o bien descargarlos de internet. Cuando nos enfrentamos a la fase de reclamación es cuando nos damos cuenta del error cometido. Acude a un experto abogado.



## **06. Trata de tener todos los documentos firmados por parte de tu cliente**

Te ahorrará sorpresas. Igualmente somos perezosos a la hora de solicitar las firmas o las aceptaciones. Pero tienes que interiorizarlo como parte de tu proceso, si no, no servirá de nada reclamar.

## **07. Haz una correcta gestión de los documentos (presupuestos, contratos, albaranes y facturas)**

No seas desastre. Cada cliente con sus documentos, con sus ofertas, con sus documentos firmados, etc. Los abogados son especialistas en esto, documentan cada cliente con carpetas, con presupuestos aceptados, imprimen los correos... Haz lo mismo que ellos. Sigue su ejemplo.



## **08. Registra cualquier incidencia en la entrega del producto o servicio que vendes**

Es mejor neutralizar en dicho momento cualquier duda. No esperes. No creas que, si ha habido un problema, se olvidará o la siguiente entrega lo tapará. La mayoría de clientes no darán problemas, pero en cambio una parte importante querrán beneficiarse de este contratiempo.

## **09. Trabaja de forma impecable**

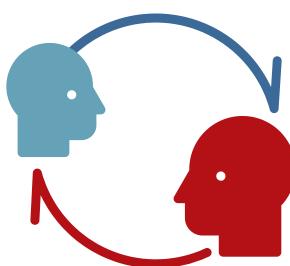
Es la única forma de que no te recriminen o reclamen un trabajo mal hecho. Si puedes, haz que te firmen un documento de aceptación del trabajo finalmente realizado, siendo conforme a lo solicitado por el cliente, aunque se hubiera cambiado todo o una parte durante la relación.

## **10. Los albaranes de entrega han de estar debidamente firmados por parte del cliente**

Trata de que además incluya el sello de la empresa. Nos encontramos frecuentemente que los albaranes no han sido firmados o bien no se conoce quién los firmó. Trata de poner su nombre y apellidos y su documento de identificación, obligando a firmar. Así lo hacen las empresas de transportes.

## **11. Cuando se haya entregado el producto o servicio trata de obtener un OK por escrito (WhatsApp, correo...)**

Aunque sólo sea eso.



## **12. Fija un plazo concreto para el día de cobro: los clientes, si pueden, se retrasarán**

Pero muchos de ellos quieren que sus proveedores sean serios, indicándoles el momento en el que ha de pagarse.

Desde el punto de vista de una administración que funciona, es lo más sencillo.

## **13. Indica bien visible dónde ha de pagar y cómo ha de hacerlo**

En demasiadas ocasiones es difícil saberlo, lo que genera retrasos, llamadas, enfados, malentendidos. No cuesta nada poner el banco, el IBAN, la cantidad...



## **14. Cuidado con los pagarés. Sobre todo, con clientes sin histórico**

Lo desaconsejamos. El hecho de tener un pagaré de tu cliente no supone haberlo cobrado. Si lo devuelve, no solo tendrás un impago, sino además unos gastos financieros elevados e innecesarios.

## **15. Si puedes, haz un seguimiento transcurrido un tiempo después de la entrega**

Esto evitará objeciones a posteriori. Siempre es recomendable preocuparse por tu cliente después de haber terminado. No solo puede gustar a tu cliente, sino que además te evitará reclamaciones más adelante.

## 16. **Previo al vencimiento, envía recordatorios a tu cliente**

Que no se le olvide. Por ejemplo, una semana antes, o un par de días antes. Pero no dejes abierta la posibilidad de retrasarlo. Es sencillo, envía un correo a tus clientes. Pregunta a tu proveedor de ERP o correo si puede automatizarlo. RedClaimer lo hace.



## 17. **Plantéate un riesgo máximo por cliente**

No lo sobrepasses nunca. Ha de tener relación con su volumen de negocio y su beneficio. Cuando nos han pedido ayuda nuestros clientes, hemos analizado la lista de clientes y uno por uno, asignado un riesgo a los mismos. Muchos ERP impiden venderles si tienen sobrepasado el riesgo.

## **18. Infórmate mínimamente de la situación de tu cliente**

Es lo mínimo que debemos hacer. Existen informes de solvencia emitidos por empresas como Informa o Axesor. En algunas ocasiones el banco también te puede dar referencias.

## **19. Contrata seguros de caución**

Son caros, pero si la facturación de clientes es de gran importe puede interesar. Analízalo. Existen muchas empresas que hacen estas operaciones de aseguramiento en el cobro.



## **20. Ofrece descuentos por pronto pago**

El dinero estará mejor contigo. Piensa que un descuento incita al cliente a pagar al contado, evitando un peligro ¿Cuánto vale disponer de tesorería?



## **21. Si existe dificultad para pagar, trata de negociar plazos**

Esto es lo que se llama una “espera”. Es mejor renegociar plazos que empezar a tener problemas legales. Más vale un mal acuerdo que un buen juicio

## **22. Establece intereses de demora en caso de retraso**

Asesórate con un abogado. Muy frecuentemente se fijan ya los intereses por “prestar” tu dinero, una vez vencidos los plazos.

## **23. Si has de negociar plazos...**

Intenta que sea mediante contrato, incluyendo garantías. Muchas empresas han podido recuperar todo o parte gracias a que sus clientes habían firmado un contrato con garantías. Un abogado te puede ayudar.

## 24. Realiza un periódico seguimiento de todas las facturas pendientes de cobro

Dependiendo del número de clientes, comerciales, facturación, establece un día para analizar esto. Al principio te costará, pero con el tiempo te llevará un rato que te ahorrará disgustos y costes.



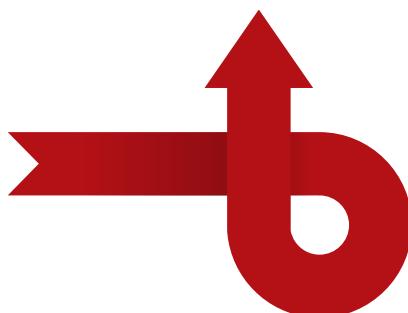
## 25. Implementa un sistema de previsión de cobros



Son pocas las empresas que lo hacen, pero las que lo hacen son capaces de prever situaciones difíciles de tesorería, sobre todo fomentadas por morosidad e impagos. Además, la hoja de Excel actuará como una “conciencia”, avisándote de próximos vencimientos, de recordatorios, etc.

## **26. Realiza un seguimiento periódico a tus clientes**

Es como revisar una máquina. Has de preocuparte por su situación, por su evolución de ventas, por la opinión de otros clientes y proveedores. Existen multitud de herramientas para ello.



## **27. Dispón de un manual de actuación ante un impago**

Cuando ocurra..., ponlo en marcha. No esperes un mes a que haya ocurrido el impago. Al día siguiente ha de ponerse la maquinaria administrativa en marcha y, si es necesaria, la legal.

## **28. No dejes pasar el tiempo desde el vencimiento de una factura hasta comenzar a preocuparte**

La probabilidad de impago aumenta con el tiempo.



## **29. Toma medidas inmediatas para el recobro**

La rapidez aumenta espectacularmente el éxito. Ya te has puesto en marcha, ahora solo tienes que definir qué actuaciones vas a realizar.

## **30. Usa softwares de gestión de cobros**

RedClaimer es uno de ellos, y puede ser empleado al día siguiente de un retraso en el pago.

**¡OJO!** Si nunca has probado RedClaimer, con el código promocional:

**ALTA25**



tendrás un 25% de descuento en tu primera reclamación.

## **31. Pregunta a expertos**

No te dejes dudas. Existen multitud de profesionales, como asesores o abogados.



## **32. No sientas vergüenza en recordar el cobro**

Muchos de nuestros clientes han tenido ese sentimiento, que les ha jugado una mala pasada.

**Y POR ÚLTIMO...**

## **33. Forma a tu equipo para que esté alerta**

Es como un equipo de bomberos, a la mínima señal han de ponerse a trabajar.



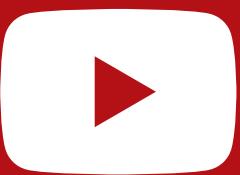
# RedClaimer

Encuéntranos en....

**Nuestra web**



Y en nuestras redes sociales:



**@RedClaimer**