



Kako da naplatite potraživanja a zadržite klijente

Naplaćivanje računa je kritično važno za vašu likvidnost a zadržavanje klijenata je presudno za održivi razvoj vašeg posla. Kako usaglasiti i jedno i drugo?

ŠTA:

Ovladavanje osnovnim tehnikama i pravilima za efikasniju naplatu potraživanja.

ZAŠTO:

Zato što je efikasna naplata potraživanja kritično važna za vašu likvidnost a zadržavanje klijenata posle tog konfliktnog procesa je presudno za održivi razvoj vašeg posla.

KAKO:

Ukoliko želite da usaglasite ove aktivnosti neophodno je da celom poslu priđete profesionalno. Najpre, da biste sačuvali svoju likvidnost morate svojim klijentima ponuditi realističan plan za isplatu dugovanja prema vama. Ako imate klijente koji realno nemaju mogućnosti da vam plate u celini ako im ne ponudite nekakav aranžman možete lako ostati neisplaćeni. Nuđenje opcija za plaćanje može biti vaša najbolja mogućnost da zadržite postojeće klijente, da se naplatite i ostanete u poslu. **Uspostavljanje aranžmana za plaćanje** je dvosmerna ulica, vi stvarate pravila a vaši klijenti treba da ih poštuju ako žele da nastave poslovanje sa vama. Na vama je da ta pravila budu poštena i razumna. U toku pravljenja aranžmana važno je da budete u komunikaciji sa klijentom, da on prihvati uslove a potom treba da mu dostavite pisanu potvrdu onoga što ste dogovorili. Jedini način da ovo profunkcioniše je da budete veoma precizni u zahtevima. Prva rečenica vašeg pisma trebalo bi da započne sa:

U vezi sa našim razgovorom od danas (datum) i dogovorom koji smo postigli...onda navedite detalje dogovora, total dugovanja, broj rata i tačan datum isplate svake sume.

Morate biti krajnje jasni i detaljni, možete da uključite i ispunjene uplatnice sa tačnim datumima rata. Nikada nemojte započinjati konverzaciju sa dužnikom sa pitanjem: Koliko možete da platite sad odmah, jer to je siguran put u neuspeh. Vi morate da saopštite klijentu koliku sumu možete da prihvatite kao početak otplate duga da biste zadržali kontrolu nad dijalogom a ne obrnuto.

Veoma je važno da komunicirate sa samopouzdanjem i da ostanete relaksirani i spremni na sva iznenađenja. Postavite za svakog klijenta poseban plan otplate i odlučite unapred za koliko meseci hoćete da odložite plaćanje pa podelite sumu sa tim brojem meseci i dobili ste mesečnu ratu.

Neka ugovor bude napismen. Stavite do znanja klijentu da želite da vam jave ako iz bilo kog razloga ne mogu da ispoštuju mesečnu ratu. Ne mogu jednostavno da preskoče plaćanje bez obaveštenja jer će to značiti automatsko poništenje ugovora. Na taj način ćete održati komunikaciju i obavezivati klijenta da prvo razmišlja o vama, pre ostalih poverioca.

Prihvatanje bilo čega što klijent ponudi kao način otplate bez ikakvih pregovora je velika greška koja vas može koštati, novca, klijenta i posla. **Vi morate da postavljate pravila u saradnji sa klijentom**, vi procenjujete situaciju i uvek pregovarate ali na način koji može obostrano da funkcioniše i u kojem postoji benefit za obe strane.

Ako radite sa svakim klijentom da biste realno procenili specifičnost te situacije i pronašli rešenje koje klijent može realno da isposluje vi se nalazite u dobroj prilici da naplatite potraživanje i zadržite klijenta istovremeno.

Morate napraviti balans između vaše samouverenosti i preciznosti koja mora da ubedi klijenta da ste tvrd i dosledan pregovarač i vaše kooperativnosti koja klijentu treba da pokaže da vam je stalo da mu pomognete da stane na noge i uspe u svom poslu. Ova pozicija i ovakav stil naplate su najefektivniji ako želite i jedno i drugo.

Neki od koraka za kreiranje i sprovođenje aranžmana naplate su:

- Zahtevajte plaćanje cele sume
- Ako klijent ne može odmah platiti u celosti ponudite da to uradi u ratama sa preciznim datumima
- Sakupite što više informacija o finansijskom statusu vašeg klijenta
- Postavljate pitanja koja će naterati klijenta da vam da informacije za realnu procenu situacije
- Predložite nedeljna ili plaćanja dva puta mesečno što se malo razlikuje od uobičajene mesečne rate. Ovaj predlog vam može obezbediti više novca i kraći rok otplate jer se klijentu ove usitnjene rate čine manjim i teraju ga da o njima više puta misli i pronalazi rešenja
- Postignite dogovor koji je realističan i koji sadrži benefit i za vas i za klijenta
- Pošaljite klijentu pismo kojim potvrđujete vaše uzajamno razumevanje u vezi sa ugovornom naplatom
- Tražite da klijent potpiše taj ugovor o otplati

Uvek počnite sa zahtevom da vam se suma plati u celosti a potom krenite na dole iz te maksimalističke tačke. Uvek ciljajte visoko, najpre tražite 100% pa 80% pa 75% i tako dalje. Ako to ostavite klijentu on će uvek izaći sa predlogom najniže moguće sume koja neće pomoći ni

vama ni njemu. Pokušavajte uvek u pregovorima da dobijete najviše što može i sa najvećom mogućom frekvencijom. Zapamtite da:

- Pošaljete pismo potvrde tog istog dana kada ste dogovorili plan otplate duga
- Pošaljete podsetnik za plaćanje deset dana pre roka isplate
- Ako ne dobijete uplatu na dan kada je dogovoreno pošaljite pismo kojim informišete klijenta da imaju još pet dana po ugovoru da plate ili se ugovor poništava i vraćate se na zahtev da vam se cela suma isplati odmah

Kada se iscrpe mogućnosti da naplatite dug u novcu pokrenite pitanje kompenzacije u robama i uslugama koje vaš klijent ima a koje vi možete iskoristiti ili razmeniti sa drugim klijentima. Neki put klijenti koji duguju vašem dužniku imaju robe koje vama trebaju pa možete zaključiti trojnu kompenzaciju i svi se naplatiti. Ovde je važna kontinuirana komunikacija i traženje zajedničkog rešenja. Pregovaračke veštine su ključni faktor uspeha u ovim operacijama. Čak i kada se dogovorite o ratama i vremenu isplate možda ćete morati da pregovarate kada se ti rokovi ili sume ne ispoštuju. Dakle, pored svega rečenog razvijte veštinu pregovaranja i povećaćete procenat naplata potraživanja i procenat zadržanih klijenata iz redova vaših dužnika.

DO KADA:

Napravite plan za naplatu potraživanja na osnovu gornjih saveta i podsetnik za komunikaciju u svakom od koraka. Izvežbajte ga sa svojim saradnicima da biste samouverenije komunicirali sa klijentima.

Datum:



Korak ka eliminaciji prepreka

#3 Njutnov zakon kretanja:

Kada jedno telo vrši silu nad drugim, to drugo telo istovremeno vrši silu iste snage u suprotnom pravcu od prvog tela. Akcija ↔ Reakcija

Ako želite da budete produktivni imate dva izbora:

1. Da uložite više napora u svoju akciju i izgurate stvari na silu
2. Da se fokusirate na eliminaciju sile reakcije i olakšate realizaciju

Kontinuirano ulaganje dodatnog napora u silu akcije vremenom vodi ka premoru, stresu, greškama i menadžerskom sagorevanju (Burnout).

Druga opcija je manje stresna i mnogo efektivnija. Fokusirajte se na neproduktivne sile koje vas zaustavljaju i eliminišite ih jednu po jednu, strpljivo i svakog dana.

Čuvena Japanska Kaizen tehnika je upravo fokus na eliminaciju nepotrebnog utrošaka vremena, energije i ljudi na neproduktivne aktivnosti. Kaizen je razlog # 1 zašto su Japanci među najproduktivnijim i najbogatijim nacijama sveta.