14ترفند بهبود وصول مطالبات

تیم تحریریه اقیانوس آبی

داشتن راهکار برای **وصول مطالبات**، یکی از حیاتی ترین اصول در قیمت گذاری و همچنین تسویه حساب کسب و کار هاست. این امر در کسب و کار هایی که فروش اعتباری دارند از اهمیت دو چندانی برخوردار است. داشتن مهارت و همچنین راهکار برای **وصول مطالبات** می تواند تاثیر مستقیم و چشمگیری در سود و زیان کسب و کار بگذارد.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

همیشه گفته می شود که پیشگیری بهتر از درمان است و این موضوع در امور مدیریت کسب و کار نیز صادق است یعنی کسب و کار ها ابتدا باید اعتبار سنجی را ملاک کار خود برای فروش اعتباری و وصول مطالبات قرار دهند. این نکته ای است که ما همیشه در مشاوره ها و آموزش های مدیریت کسب و کار **اقیانوس آبی** به مدیران گوشزد می کنیم.

در این مطلب به سوالات زیر پاسخ می دهیم:

1. چرا وصول مطالبات به موقع، اینقدر اهمیت دارد؟
2. چطور می توانم وصول مطالبات و تسویه حساب بهتر و منظم تری داشته باشم؟

وصول مطالبات یعنی چه؟

وصول مطالبات یعنی مطالبات معوق را از شخص بدهکار پس گرفته و اسنادی مثل چک و سفته را به پول نقد تبدیل کنیم. برای گرفتن پول از مشتریانی که فاکتورهای معوق خود را پرداخت نمی کنند، مشاغل کوچک باید با پیگیری مشتری از طریق ایمیل و تلفن یا صحبت مستقیم با بخش صورتحساب شرکت شروع کنند. اگر تلاش های شما هنوز بهای خدمات شما را دریافت نمی کند، استخدام نماینده یا مشورت با وکیل را برای بررسی گزینه های قانونی خود، از جمله داوری یا طرح دعوی، در نظر بگیرید.

اهمیت وصول مطالبات

برای اینکه کار به جاهای باریک نکشد،همیشه باید ترفندهای وصول مطالبات را رعایت کنید. در تمام کسب و کارها موضوع وصول مطالبات در تمام چرخه تسویه حساب اثرگذار است. نداشتن سیستم درست برای وصول مطالبات، علت اصلی ورشکستگی برخی از کسب وکارها است. اگر بخواهید فروش و سودآوری خوبی داشته باشید، باید وصول و تسویه خوبی داشته باشید.

عدم وصول مطالبات مناسب یکی از دلایل ورشکستگی و عدم موفقیت در **افزایش فروش** است. می پرسید چرا؟ چون اگر به موقع وصول نکنید:

- نمی توانید جنس را به موقع برای مشتری تامین کنید.
- نمی توانید به موقع و با سود بیشتر بفروشید.
- نمی توانید به موقع محصول خود را در بازار توزیع کنید.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

اگر تمام این موارد برای شما اتفاق بیفتد، طولی نمی کشد که کسب و کار شما به یک کار زیان ده تبدیل شده و به ورشکستگی می انجامد.

بیشتر بخوانید :**تسویه با مشتری بد حساب**

آموزش وصول مطالبات با 14 ترفند

1.بررسی اولیه و ارزیابی مشتریان

در وصول مطالبات کسب و کار ها اولین قدم، توجه به اولویت های مشتریان برای پرداخت است. ابتدا ما باید بدانیم که مشتری و مخاطب ما آیا قادر است پولی به ما پرداخت کند؟ اگر قادر است باید موارد دیگری را نیز در نظر بگیریم:

1. مخاطب ما دیگر به چه کسانی بدهکار است؟
2. آیا او ما را در اولویت پرداخت خود گذاشته است یا خیر؟

خیلی از کسب‌وکارها روش صحیح و درستی از ارزیابی مشتریان ندارند. وقتی از ارزیابی مشتریان صحبت به میان می‌آید، صرفاً به استعلام گرفتن از بانک بسنده می‌کنند که این روش خیلی مطمئن نیست. خیلی از افرادی که قصد کلاهبرداری دارند، به این روش آگاه هستند و مستندسازی انجام می‌دهند. از روش های ارزیابی مشتریان می توان به موارد زیر اشاره کرد:

1. مالک یا مستأجر بودن طرف مقابل
2. سن مشتری
3. مجوز کسب و فعالیت
4. تاریخ کسب مجوز و مدت زمان سابقه کاری

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

5. پرداخت به موقع اقساط

2.قطع همکاری

دومین قدم در راهکار بهبود وصول مطالبات کسب و کارها قطع همکاری است. اما چه زمانی؟ زمانی که یک مشتری به اصطلاح بد حساب باشد، در اولین قدم باید با او قطع همکاری کنیم. کسب و کار ها همیشه باید قانون نگذاشتن همه تخم مرغ ها در یک سبد را رعایت کنند. یعنی سعی کنند تعداد مشتریان بیشتری را جذب کنند و برای مثال اگر یک مشتری بد حساب به ما 50 میلیون تومان بدهکار است، حساب او را حتی یک ریال نیز افزایش ندهیم.

3.اعتبار سنجی و دسته‌بندی مشتری

مشتریان خود را بر اساس میزان خرید، نحوه پرداخت و تعداد دفعات خرید دسته‌بندی کرده و با این روش میزان ریسک خود را در وصول مطالبات پایین بیاورید. نباید با مشتریان جدید و قدیم به یک روش برخورد کنید و اعتباری برای مشتریان قدیم خود قائل نشوید.

خیلی از کسب‌وکارها به یک مشتری جدید که هنوز خریدی انجام نداده و اعتباری ندارد، حجم زیادی از کالا تحویل می‌دهند که در دراز مدت باعث ایجاد **بدهی معوقه مشتری** و زیان دهی کسب‌وکارشان می‌شود.

مشتریان خود را به سطوح مختلف دسته بندی کرده و با این روش میزان ریسک و ضرر خود را پایین بیاورید:

- دسته بندی مشتریان بر مبنای میزان خرید
- دسته بندی مشتریان بر مبنای میزان خرید نوع پرداخت
- دسته بندی مشتریان بر مبنای میزان خرید تعداد دفعات خرید

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

بیشتر بخوانید: تکنیک های افزایش وفاداری مشتریان

4.ترفند ۳۰، ۳۰، ۴۰ در وصول مطالبات

در فروش مخصوصاً فروش‌های پروژه‌ای باید ۳۰% مبلغ را به‌صورت نقد، ۳۰% را حین انجام کار و ۴۰% باقی مانده را بعد از اتمام کار و قبل از تحویل کالا دریافت کنید. قراردادی را بین خود و مشتریانتان بنویسید و سعی کنید قرارداد دائمی باشد.

5.اعتماد به نفس در گفتن قیمت محصول

برای وصول مطالبات بهتر، با اعتماد به نفس کامل قیمت محصول یا خدمت خود را به مشتری اعلام کنید. اگر تعارف کنید یا با تردید قیمت را بیان کنید، مشتری شک می کند که آیا شما به محصولتان اعتماد دارید یا نه! بنابراین مشتری را از دست می دهید و او از رقیب شما خرید می کند.

6.آموزش وصول مطالبات به تیم فروش

هنگام تسویه حساب تنها جایی است که نباید تعارف کرد. نیروی فروش شما باید محکم و با اعتماد بنفس بالا قیمت را به مشتری اعلام کند. مشتری زمانی اعتماد و اطمینان می‌کند که خیلی محکم و بدون تعارف قیمت به او اعلام شود.

برای آموزش کارمندان خود وقت بگذارید تا در دراز مدت نتیجه فوق العاده آن را ببینید.

7.اصل فراتر از انتظار

ذهن انسان فاصله اعداد را کم می‌کند. زمانی که مشتری شرایط پرداخت را می‌پرسد، پرداخت نقدی را به او اعلام کنید تا ناخودآگاه ذهن مشتری به سمت نقد پرداخت کردن برود.

گاهی نیز با یک پیشنهاد جذاب می توانید تسویه را نقدی انجام دهید، مثلا ارائه یک خدمتی که برای شما هزینه بالایی ندارد، اما برای مشتری جذاب است. این یکی از روش های تخفیف دادن نیز هست.

8.پیگیری مستمر

معمولا انسان ها در پرداخت بدهی اولویت خود را کسانی قرار می دهند که بیشتر پیگیری می کند. برای پیگیری مستمر می توان یک فرایند را برای آن تعریف کرد. این فرایند می تواند شامل مراحل زیر باشد.

1. لیست کردن مطالبات
2. نگهداری در تقویم روزانه
3. انتخاب شخصی برای پیگیری مطالبات
4. پیگیری شخص مسئول پیگیری

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

5. ثبت پرداختی ها و بررسی آمار

9.فروش بیشتر = وصول مطالبات بهتر

اگر تعداد مشتریان زیاد باشند، قدرت تسویه‌حساب شما بیشتر می‌شود، چون زمانی که فروشی نداشته باشید، قدرتی هم ندارید و با هر روشی تلاش می‌کنید مشتری را راضی نگه‌دارید. فروش، دامنه مشتریان و برند در تسویه‌حساب بسیار تأثیرگذار و مهم هستند.

10.پیشنهاد تخفیف به مشتری

یکی از راهکارها در وصول مطالبات، ارائه و پیشنهاد تخفیف است که بیشتر در کسب و کار های کوچک اتفاق می افتد. معمولا طلبکاران حاضر به کم کردن مقدار پولی که طلب دارند نیستند، اما با ارائه تخفیف به یک مشتری که قادر به پرداخت پول نیست می توان در اولویت پرداخت او قرار گرفت.

11.وصول مطالبات حرفه ای با سیستم مالی

ترفند طلایی برای بهبود وصول مطالبات کسب و کار شما چیزی نیست جز **سیستم سازی کسب و کار** ! اگر بخش مالی خود را سیستمی کنید، دیگر برای تسویه حساب، قیمت گذاری درست، قراردادها و تخفیفاتی که برای مشتریان در نظر می گیرید، مشکلی نخواهید داشت. سیستم شما برای شما تمام کارها را انجام می دهد! خیلی وسوسه برانگیز است نه؟!

12.راه های قانونی

یکی دیگر از راهکارها برای بهبود وصول مطالبات این است که خود را به طریقی در اولویت مشتری قرار دهیم. یکی از راه ها برای این کار این است که از مشتری خود چک یا سفته ای بگیریم تا در صورت بدحسابی بتوانیم از طریق مراجع قانونی اقدام کنیم.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.

شاید برخی مدیران این مسیر را راهی طولانی بدانند، اما باید بدانیم در بیشتر مواقع در صورت داشتن یک ضمانت از مشتری، قبل از اقدامات قانونی مشتری حساب خود را تسویه خواهد کرد. در صورت بد حسابی و رسیدن کار به دادگاه، وکیل می تواند حتی هزینه تاخیر بازپرداخت را نیز از مشتری بد حساب بگیرد.

13.مدل کالباسی در وصول مطالبات

معمولا کسب و کارها در دریافت طلب خود، به دنبال دریافت کل مبلغ به صورت یک جا هستند، اما اکثرا بدهکاران امکان پرداخت کل مبلغ را به صورت یکجا ندارند.

مدل کالباسی می گوید که شما نمی توانید یک رول کالباس را یک جا بخورید، اما به ورق ورق کردن آن راحت تر می توانید آن را بخورید.

مدل کالباسی در بهبود وصول مطالبات نیز یعنی کسب و کار ها به دریافت بدهی در مبالغ کم راضی شوند. در واقع بهتر است حتی مقدار کمی از مبلغ را دریافت کنیم تا آن که هیچ مبلغی را دریافت نکنیم.

14.ترفند حذف اعتبار

یکی دیگر از ترفند های بهبود وصول مطالبات، ترفند از دست دادن اعتبار مخاطب می باشد. استفاده از این تکنیک و ترفند می تواند باعث شود تا کسب و کار ها دیگر نگران تاخیر در وصول مطالبات خود نباشند. کسب و کار هایی هستند که مشتریان خود خدماتی را به صورت اعتباری ارائه می کنند.

اینگونه خدمات معمولا به دلیل خرید هایی است که خریدار طی مدت زمان مشخصی با خرید های قبلی خود آن ها را به دست آورده یا این که به وسیله ی خرید فعلی خود این اعتبار و خدمات را

توانسته به دست بیاورد. خریداران و مخاطبین معمولا علاقه دارند تا اعتبار خود را نزد فروشنده و کسب و کار بالا ببرند تا بتوانند در خرید های بعدی خود از آن اعتبار بیشتر بهره ببرند.

فروشندگان و کسب و کار های آگاه می توانند به وسیله ای ترفند بهبود وصول مطالبات به مخاطب و مشتری خود گوزد کنند که اگر تاخیری در پرداخت بدهی خود به وجود بیاورند اعتبارشان نزد کسب و کار از بین رفته و در آینده دیگر امکان کار به صورت اعتباری وجود نخواهد داشت.

نتیجه گیری

همانطور که دیدید موضوع وصول مطالبات در تمام چرخه تسویه حساب و **قیمت گذاری محصولات** بسیار موثر است. اگر به موقع وصول نکنید، مشکلات زیادی از قبیل عدم تامین به موقع، عدم فروش، عدم توزیع به موقع و ... را برای شما در پی خواهد داشت. یکی از دلایل ورشکستگی در فروش، عدم وصول مطالبات و نداشتن برنامه برای آن و آموزش ندیدن است.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به اقیانوس آبی سر بزنید.