

چگونه با مشتری بد حساب تسویه کنیم؟



GHYANGOOSEABI.COM



چگونه با مشتری بد حساب تسویه کنیم؟

تیم تحریریه اقیانوس آبی

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اکیانوس آبی](#) سر بزنید.

صاحبان كسب و كارهاي بزرگ و كوچك اغلب **تسويه با مشتري بد حساب** را به عنوان يك تجربه سخت و ناخوشايند به ياد مي آورند. تسويه حساب و **وصول مطالبات** درست يك مهارت حياتي است، زيرا اين كار در بلند مدت مي تواند به تضمين سلامت مالي شركت كمك كند. درخواست طلب از مشتري بد حساب يك فرآيند قانوني و مالي است؛ كه شامل اخذ پرداخت از مشتري بدهكاري است كه قادر به پرداخت حساب خود نمي باشد.

از روشهاي تسويه با مشتري بد حساب مي توان به کاهش ميزان بدهي، ارائه تسهيلات پرداختي به مشتري بدهكار و يا استفاده از خدمات يك وكيل حقوقي اشاره كرد كه در ادامه اين مطلب از **مجله اقيانوس آبي** به شرح هر يك مي پردازيم. هم چنين با نحوه پيدا كردن مشتريان بد حساب پيش از همكاري و نحوه رفتار با مشتري بد حساب آشنا خواهيد شويد.

مشكلات عدم تسويه به موقع

قبل از اينكه به شرح روش پول گرفتن از مشتري بپردازيم، بايد بدانيد كه چقدر عدم تسويه به موقع با مشتريان، باعث ايجاد مشكلات فراواني براي شما مي شود. اين چالش ها انرژي شما را مي گيرد، به طوري كه تمرکزتان را براي انجام مهم ترين كارها از دست مي دهيد.

مشكلات عدم تسويه به موقع عبارتند از:

1. **كاهش جريان نقدي**: تاخير مشتري بد حساب در پرداخت صورتحساب باعث کاهش جريان

نقدي در كسب و كار و در نهايت کاهش نقدينگي و تاخير در پرداخت هزينه ها مي شود. عدم

موجودي نقدي كافي مي تواند باعث بدهكار شدن شما به **تامين كنندگان** و ساير كسب و

كارهايي شود كه با شما همكاري دارند.

اگر مشتریان بدهی های خود را به موقع تسویه کنند، در بلند مدت باعث صرفه جویی شما در هزینه ها و در نهایت رشد کسب و کارتان می شود.

2. کاهش قابل توجه اعتبار: عدم تسویه به موقع ممکن است باعث کاهش اعتبار کسب و کار

شود، به ویژه اگر پیمانکاران، تامین کنندگان و شرکا ناراضی باشند. در این حالت کسب و کار با مشکلاتی مانند کاهش سودآوری و یا کاهش اعتماد و وفاداری مشتریان روبرو می شود. کار کردن با مشتریان بدحساب و عدم وصول به موقع نشان دهنده این است که شرکت قادر به مدیریت و کنترل مالی خود نیست که باعث کاهش اعتبار کسب و کار در بازار و کم شدن اعتماد به او می شود.

3. ایجاد مشکلات داخلی: اگر واحد مالی نتواند بدهی‌ها و حساب‌های پرداخت نشده را به موقع

مدیریت کند، ممکن است باعث تأخیر در پردازش حساب‌های مالی، افزایش بیشتر بدهی‌های معوق و دیرکرد در پرداخت حقوق کارمندان شود. این موضوع باعث ایجاد تنش ها و مشکلات درون سازمانی خواهد شد.

4. کاهش نظم در حسابداری: علاوه بر این تأخیر در تسویه باعث می‌شود که امور حسابداری

شرکت نامنظم شود و دقت ثبت و رصد دقیق وضعیت مالی و صورتحساب مشتریان کاهش یابد.

5. افزایش هزینه‌های اضافی: عدم تسویه به موقع باعث افزایش هزینه هایی مانند هزینه‌های

حقوقی و قضایی می شود که برای تأخیر در پرداخت صورتحساب باید پرداخت شود. در صورت تأخیر در تسویه حساب از طرف مشتری، ممکن است موردی به دادگاه ارجاع داده شود که این ارجاعات نیاز به هزینه و پیگیری زیادی دارد.

چگونه مشتریان بد حساب را شناسایی کنیم؟

با توجه به مشکلات و هزینه‌هایی که مشتریان بد حساب می‌توانند برای یک کسب و کار داشته باشد، شناسایی الگوهای رفتاری و ویژگی‌های آن‌ها به شما کمک می‌کند تا در صورت نیاز، سیاست‌های درست و مناسبی را برای وصول مطالبات خود به کار بگیرید.

در ادامه به ویژگی‌های اصلی مشتریان بد حساب برای شناخت بهتر آن‌ها اشاره می‌کنیم:

- **تاخیر در پاسخ به ایمیل‌ها و تماس‌ها:** مشتریان بد حساب ممکن است به تماس‌ها و ایمیل‌های شما پاسخ ندهند و یا پاسخ آن‌ها را با تأخیرهای بلند مدت بدهند. علاوه بر این، مشتریان بد حساب معمولی به موقعیت‌های بحرانی پاسخی نمی‌دهند و نمی‌توانند درست ارتباط برقرار کنند.
- **نقض قرارداد:** مشتریان بد حساب به شکل‌های مختلفی قرارداد را نقض می‌کنند و مسئولیت خود را در مورد پرداخت هزینه‌ها و دیگر توافقات بر عهده نمی‌گیرند.
- **سابقه پر بار بدهی:** اگر مشتری بد حساب قبلاً دارای بدهی‌های بسیاری بوده است و به پرداخت آن‌ها توجه نکرده است، احتمال بالایی وجود دارد که در آینده نیز به همین شکل عمل کند. سابقه بدهی‌ها یک کارنامه شفاف و بی‌نقص از روند پرداخت‌های گذشته را ارائه داده و به شما در شناسایی مشتری بد حساب کمک می‌کند.
- **عدم شفافیت خواسته‌ها:** یکی از مهم‌ترین و پر تکرارترین مشکلات کار کردن و مذاکره با یک مشتری بد حساب درخواست‌های متغیر آن‌ها است. این درخواست‌ها را معمولاً با ناراضی‌های همیشگی ابراز می‌کنند و مکرراً تلاش‌های انجام شده توسط شما را نادیده می‌گیرند. این اعتراض‌ها و درخواست‌های متغیر، فرآیند تسویه را سخت و طولانی می‌کند.

بیشتر بخوانید: [۶ استراتژی مورد استفاده مشتریان برای مذاکره قیمت](#)

روش پول گرفتن از مشتري و تسويه با مشتريان بد حساب

شما براي جلوگيري از رقم خوردن اتفاقات ناخوشايندي كه ممكن است در مراحل تسويه با مشتريان بد حساب به وجود بيابند، نياز به تكنيك هاي موثر داريد. روش پول گرفتن از مشتري بد حساب به شرح زير است:

- **برقراري ارتباط صحيح با مشتري: ارتباط با مشتري** بسيار مهم است. شما بايد به مشتري بد حساب خود نشان دهيد كه به مشكلات او اهميت مي دهيد و مي خواهيد بهترين خدمات را به او ارائه كنيد. به شكايات آنها گوش كنيد؛ برخي از مشتريان ممكن است فقط نياز به گفتن حرف خود داشته باشند و با گوش دادن به آنها، مسئله حل شود. وقتي مشتري ميگه پول ندارم، مي توانيد با ايجاد يك برنامه پرداخت بدهي به او كمك كنيد. اين گام مي تواند به مشتري بدهكار كمك كند تا براي پرداخت بدهي، با شما بيشتر همكاري كند.
- **تخصيص اعتبار:** با استفاده از سياست تخصيص اعتبار، مي توانيد به مشتريان خود اعتباري تخصيص دهيد كه بتوانيد بدهي ها آن ها را به راحتی از اعتبارشان كم كنيد. برنامه اسنپ از اين روش استفاده مي كند. اين سيستم ها با توجه به سابقه پرداخت مشتريان، به آنها اعتباري تخصيص مي دهند كه بتوانند با آن بدهي هاي خود را پرداخت كنند.
- **نرم افزارهاي مديريت مالي:** با استفاده از نرم افزارهاي مديريت مالي، مي توانيد بدهي ها و درآمدها را به طور موثري رصد كنيد و مشتريان بدهكار را به راحتی شناسايي كنيد. اين نرم افزارها همچنين مي توانند به شما كمك كنند تا پرداخت بدهي ها را به طور موثري برنامه ريزي كنيد و موعد پرداخت آنها را يادآوري كنيد.



چند مورد از نرم افزار های کارآمد در این زمینه عبارتند از:

1. **سرویس های پرداخت خودکار: (direct debit)** با استفاده از سامانه‌های پرداخت خودکار،

می‌توانید بدهی‌ها را به صورت خودکار از حساب مشتریان بدهکار خود کسر کنید. این سامانه‌ها همچنین به شما این امکان را می‌دهند تا به راحتی بدهی‌های مشتریان را مدیریت کنید و از هدر رفتن وقت و هزینه جلوگیری کنید.

2. **استفاده از پلتفرم‌های تسهیل پرداخت:** با ارائه پلتفرم‌های تسهیل پرداخت، می‌توانید به

مشتریان خود امکان پرداخت بدهی‌ها را با استفاده از روش‌های مختلف از جمله کارت‌های اعتباری و بانکی، پرداخت از طریق اینترنت و پرداخت در محل فراهم کنید.

• **ارسال پیامک یادآوری پرداخت بدهی:** شما می‌توانید نزدیک شدن موعد پرداخت را یادآوری

کنید و در صورت عدم پرداخت بدهی، اقدامات لازم را انجام دهید. توجه کنید که متن برای مشتری‌های بد حساب باید با احترام نوشته شود. همچنین از صحت اطلاعاتی که در متن می‌نویسید، مثل مبلغ و تاریخ مطمئن شوید. **متن درخواست طلب از مشتری** می‌تواند به شکل زیر باشد:

جناب آقای، با عرض سلام و وقت بخیر

بدینوسیله به استحضار شما می‌رساند بدهی شما به مبلغ، پس از گذشت ۳ ماه هنوز پرداخت نشده است. لطفا جهت پرداخت این مبلغ تا تاریخ اقدام فرمائید. با سپاس

در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر در مورد روش های تسویه به مشتریان می‌توانید از **دوره تسویه**

حساب استفاده کنید که از صفر تا صد نکات تسویه را در اختیار شما قرار می‌دهد:



با مشتری بد حساب چگونه رفتار کنیم؟

1. **تعیین شرایط پرداخت دقیق:** شما باید شرایط پرداخت را به دقت برای مشتریان تعیین کنید تا سعی نکنند برای پرداخت بهانه بیاورند.
2. **پذیرش خطا:** اگر شما یا شرکت شما خطایی داشته باشید، بهتر است این خطا را بپذیرید و به مشتری خود بگویید که شما در حال حاضر به رفع آن مشغول هستید. در بسیاری از مواقع رفع مشکلات محصول یا خدمات، به کسب رضایت مشتری و تسهیل فرآیند تسویه کمک می‌کند.
3. **ارائه راه حل:** به جای اینکه بر روی مشکل تمرکز کنید، به مشتری بد حساب خود یک راه حل مناسب ارائه دهید. دادن مزایا و تخفیف، دو مورد از راه حل‌های تحریک‌کننده مشتری برای خوش حساب بودن و تسویه به موقع هستند.
4. **استفاده از عبارات ترغیب‌کننده:** استفاده از عباراتی مثل "متوجه شدم"، "درست است" و "قطعاً" می‌تواند به شما کمک کند تا با مشتری بد حساب خود در ارتباط باشید. چنین عباراتی کمک می‌کنند که مشتریان درک شدن توسط شما را بهتر احساس کنند.
5. **حفظ ارتباط موثر و سازنده با مشتری:** برای رسیدن به یک ارتباط سازنده با مشتری بد حساب، درکنار برخوردهای جدی و قانونمند، حفظ احترام، منعطف بودن و صبوری می‌تواند راه‌گشا باشد. فراموش نکنید بیان هشدارها و گوشزد کردن تعهدات همواره باید محترمانه باشد.

سخن پایانی

ما در این مطلب از وبسایت [گروه اقیانوس آبی](#) به شرح روش‌های تسویه با مشتری بد حساب، نحوه پیدا کردن این نوع مشتریان پیش از همکاری و نحوه رفتار با مشتری بد حساب پرداختیم. عدم تسویه به موقع و مشکلات ناشی از آن همواره یکی از دغدغه‌های مدیران و صاحبان کسب و کارهای بزرگ و کوچک بوده است.

اعمال سياست‌هاي صريح براي **بهبود وصول مطالبات** در کنار يادگيري مهارت نحوه برخورد با مشتري بد حساب، صاحبان کسب و کارها را در فرآيند تسويه با مشتري بد حساب ياري مي کند تا علاوه بر حفظ ارتباط با مشتري، منافع خود و طرف مقابل را تامين کنند.