

# چگونه با مشتری بد حساب تسویه کنیم؟

GHYAN DOSE B.COM



## چگونه با مشتری بد حساب تسویه کنیم؟

تیم تحریریه اقيانوس آبی

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس 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 مي‌توان 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 مي‌پردازيم. هم‌چنين با نحوه پيدا كردن مشتريان بدحساب پيش از همكاري و نحوه رفتار با مشتري بدحساب 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 چالش‌ها انرژي شما را مي گيرد، به طوري كه تمرکزتان را براي انجام مهم‌ترين 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 هزينه‌ها مي‌شود. عدم موجودي نقدي كافي مي تواند باعث بدهكار شدن شما به **تامين‌كنندگان** و ساير كسب و كارهايي شود كه با شما همكاري دارند.

براي مشاهده ساير مقاله‌هاي ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

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.

۲. **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.

۳. **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.

۴. **کاهش نظم در حسابداری:** علاوه بر این تاخیر در تسویه باعث می‌شود که امور حسابداری شرکت نامنظم شود و دقت ثبت و رصد دقیق وضعیت مالی و صورتحساب مشتریان کاهش یابد.

۵. **افزایش هزینه‌های اضافی:** عدم تسویه به موقع باعث افزایش هزینه هایی مانند هزینه‌های حقوقی و قضایی می شود که برای تاخیر در پرداخت صورتحساب باید پرداخت شود. در صورت تاخیر 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 پربار 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 پرتکرارترین 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.

## روش پول گرفتن از مشتری و تسویه با مشتریان بد حساب

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اَقیانوس آبی](#) سر بزنید.

چگونه از مشتری بد حساب پول بگیریم؟ شما برای جلوگیری از رطم خوردن اتفاقات ناخوشایندی که ممکن است در مراحل تسویه با مشتریان بد حساب به وجود بیایند، نیاز به تکنیک های موثر دارید. روش پول گرفتن از مشتری بدحساب به شرح زیر است:

- **برقراری ارتباط صحیح با مشتری: ارتباط با مشتری** بسیار مهم است. شما باید به مشتری بد حساب خود نشان دهید که به مشکلات او اهمیت می دهید و می خواهید بهترین خدمات را به او ارائه کنید. به شکایات آنها گوش کنید؛ برخی از مشتریان ممکن است فقط نیاز به گفتن حرف خود داشته باشند و با گوش دادن به آنها، مسئله حل شود. وقتی مشتری می‌گه پول ندارم، می توانید با ایجاد یک برنامه پرداخت بدهی به او کمک کنید. این گام می‌تواند به مشتری بدهکار کمک کند تا برای پرداخت بدهی، با شما بیشتر همکاری کند.
- **تخصیص اعتبار:** با استفاده از سیاست تخصیص اعتبار، می‌توانید به مشتریان خود اعتباری تخصیص دهید که بتوانید بدهی‌ها آن‌ها را به راحتی از اعتبارشان کم کنید. برنامه اسنپ از این روش استفاده می کند. این سیستم‌ها با توجه به سابقه پرداخت مشتریان، به آنها اعتباری تخصیص می‌دهند که بتوانند با آن بدهی‌های خود را پرداخت کنند.
- **نرم افزارهای مدیریت مالی:** با استفاده از نرم افزارهای مدیریت مالی، می‌توانید بدهی‌ها و درآمدها را به طور موثری رصد کنید و مشتریان بدهکار را به راحتی شناسایی کنید. این نرم افزارها همچنین می‌توانند به شما کمک کنند تا پرداخت بدهی‌ها را به طور موثری برنامه ریزی کنید و موعد پرداخت آنها را یادآوری کنید. 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.

۲. **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 داخل متن در مورد ادم بد حساب 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

جناب/سرکار خانم [نام مشتری]

با احترام،

به یادآوری می‌رساند که حساب دفتری شما مبلغی معادل [مبلغ بدهی] تومان، مدت‌هاست سررسید شده است. خواهشمندیم در اسرع وقت حساب دفتری خود را تسویه کنید.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اَقیانوس آبی](#) سر بزنید.

در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر در مورد روش های تسویه به مشتریان می توانید 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؟

۱. **تعیین شرایط پرداخت دقیق:** شما باید شرایط پرداخت را به دقت برای مشتریان تعیین کنید تا سعی نکنند برای پرداخت بهانه بیاورند.
۲. **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.
۳. **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 حل های تحریک کننده مشتری برای خوش حساب بودن و تسویه به موقع هستند.
۴. **استفاده از عبارات ترغیب کننده:** 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.
۵. **حفظ ارتباط موثر و سازنده با مشتری:** برای رسیدن به یک ارتباط سازنده با مشتری بد حساب، درکنار برخورد های جدی و قانونمند، حفظ احترام، منعطف بودن و صبوری می‌تواند راه‌گشا باشد. فراموش نکنید بیان هشدارها و گوشزد کردن تعهدات و فرستادن متن برای مشتری بد حساب، همواره باید محترمانه باشد.

## سخن پایانی

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

ما در اين مطلب از وبسایت **گروه اقيانوس آبي** به شرح روش‌های تسويه با مشتری بد حساب، نحوه پيدا کردن اين نوع مشتریان پيش از همکاري و نحوه رفتار با مشتری بد حساب پرداختيم و به اين سوال که چگونه از مشتری پول بگيريم، گپاسخ داديم. عدم تسويه به موقع و مشکلات ناشی از آن همواره یکی از دغدغه‌های مديران و صاحبان کسب و کارهای بزرگ و کوچک بوده است.

اعمال سياست‌های صريح برای **بهبود وصول مطالبات** در کنار يادگيري مهارت نحوه برخورد با مشتری بد حساب، صاحبان کسب و کارها را در فرآيند تسويه با مشتری بد حساب ياری می کند تا علاوه بر حفظ ارتباط با مشتری، منافع خود و طرف مقابل را تامين کنند.