



ترفندهای بهبود وصول مطالبات + وصول مطالبات بانکی

تیم تحریریه اقیانوس آبی

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

داشتن راهكار براي **وصول مطالبات**، يكي از حياتي ترين اصول در قيمت گذاري و همچنين تسويه حساب كسب و كار هاست. اين امر در كسب و كار هايي كه فروش اعتباري دارند از اهميت دو چندان برخوردار است. داشتن مهارت و همچنين راهكار براي **وصول مطالبات** مي تواند تاثير مستقيم و چشمگيري در سود و زيان كسب و كار بگذارد.

هميشه گفته مي شود كه پيشگيري بهتر از درمان است و اين موضوع در امور مديريت كسب و كار نيز صادق است يعني كسب و كار ها ابتدا بايد اعتبار سنجي را ملاك كار خود براي فروش اعتباري و وصول مطالبات قرار دهند. اين نکته‌اي است كه ما هميشه در مشاوره‌ها و آموزش‌هاي مديريت كسب و كار **گروه اقيانوس آبي** به مديران گوشزد مي‌كنيم.

در اين مطلب به سوالات زير پاسخ مي‌دهيم:

۱. چرا وصول مطالبات به موقع، اينقدر اهميت دارد؟
۲. چطور مي توانم وصول مطالبات و تسويه حساب بهتر و منظم تري داشته باشم؟

وصول مطالبات يعني چه؟

وصول مطالبات يعني مطالبات معوق را از شخص بدهكار پس گرفته و اسنادي مثل چك و سفته را به پول نقد تبديل كنيم. براي گرفتن پول از مشترياني كه فاكترهاي معوق خود را پرداخت نمي كنند، مشاغل كوچك بايد با پيگيري مشتري از طريق ايميل و تلفن يا صحبت مستقيم با بخش صورتحساب شركت شروع كنند.

اگر تلاش‌هاي شما هنوز بهاي خدمات شما را دريافت نمي‌كند، استخدام نماينده يا مشورت با وكيل را براي بررسي گزينه‌هاي قانوني خود، از جمله داوري يا طرح دعوي، در نظر بگيريد.

براي مشاهده ساير مقاله هاي ما، حتما به **اقيانوس آبي** سر بزنيد.

اهميت وصول مطالبات

براي اينكه كار به جاهاي باريك نكشد، هميشه بايد طرفندهاي وصول مطالبات را رعايت كنيد. در تمام كسب و كارها موضوع وصول مطالبات در تمام چرخه تسويه حساب اثرگذار است. نداشتن سيستم درست براي وصول مطالبات، علت اصلي ورشكستگي برخي از كسب و كارها است. اگر بخواهيد فروش و سودآوري خوبي داشته باشيد، بايد وصول و تسويه خوبي داشته باشيد.

عدم وصول مطالبات مناسب يكي از دلایل ورشكستگي و عدم موفقيت در **افزايش فروش** است. مي پرسيد چرا؟ چون اگر به موقع وصول نكنيد:

- نمي توانيد جنس را به موقع براي مشتري تامين كنيد.
- نمي توانيد به موقع و با سود بيشتر بفروشيد.
- نمي توانيد به موقع محصول خود را در بازار توزيع كنيد.

اگر تمام اين موارد براي شما اتفاق بيفتد، طولي نمي كشد كه كسب و كار شما به يك كار زيان ده تبديل شده و به ورشكستگي مي انجامد.

آموزش وصول مطالبات با ۱۴ ترفند

در ادامه با گروه اقيانوس آبي همراه باشيد تا ۱۴ ترفند و روش هاي نوين وصول مطالبات براي تان گفته شود:

۱. بررسي اوليه و ارزيابي مشتريان

براي مشاهده ساير مقاله هاي ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

در نحوه وصول مطالبات از مشتریان اولين قدم، توجه به اولويت‌هاي مشتریان براي پرداخت است. ابتدا ما بايد بدانيم که مشتری و مخاطب ما آیا قادر است پولی به ما پرداخت کند؟ اگر قادر است بايد موارد ديگري را نیز در نظر بگيريم:

۱. مخاطب ما ديگر به چه کسانی بدهکار است؟

۲. آیا او ما را در اولويت پرداخت خود گذاشته است يا خير؟

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

۱. مالک يا مستأجر بودن طرف مقابل

۲. سن مشتری

۳. مجوز کسب و فعاليت

۴. تاريخ کسب مجوز و مدت زمان سابقه کاری

۵. پرداخت به موقع اقساط

۲. 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 اولين قدم بايد با او قطع همکاری کنیم. کسب و کارها همیشه بايد قانون نگذاشتن همه تخم مرغ ها در یک سبد را رعایت کنند.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.



يعني سعي کنند تعداد مشتريان بيشتري را جذب کنند و براي مثال اگر يك مشتري بد حساب به ما ۵۰ ميليون تومان بدهکار است، حساب او را حتى يك ريال نيز افزايش ندهيم.

۳. اعتبار سنجي و دسته‌بندي مشتري

مشتريان خود را بر اساس ميزان خريد، نحوه پرداخت و تعداد دفعات خريد دسته‌بندي کرده و با اين روش ميزان ريسک خود را در وصول مطالبات پايين بياوريد. نبايد با مشتريان جديد و قديم به يك روش برخورد کنید و اعتباري براي مشتريان قديم خود قائل نشويد.

خيلي از کسب‌وکارها به يك مشتري جديد که هنوز خريدي انجام نداده و اعتباري ندارد، حجم زيادي از کالا تحويل مي‌دهند که در دراز مدت باعث ايجاد **بدهي معوقه مشتري** و زيان دهی کسب‌وکارشان مي‌شود.

مشتريان خود را به سطوح مختلف دسته بندي کرده و با اين روش ميزان ريسک و ضرر خود را پايين بياوريد:

- دسته بندي مشتريان بر مبنای ميزان خريد
- دسته بندي مشتريان بر مبنای ميزان خريد نوع پرداخت
- دسته بندي مشتريان بر مبنای ميزان خريد تعداد دفعات خريد

۴. ترفند ۳۰، ۳۰، ۴۰ در وصول مطالبات

يکي از روش هاي نوين وصول مطالبات در فروش مخصوصاً فروش هاي پروژه‌اي بايد ۳۰% مبلغ را به صورت نقد، ۳۰% را حين انجام کار و ۴۰% باقي مانده را بعد از اتمام کار و قبل از تحويل کالا دريافت کنید. قراردادي را بين خود و مشتريانتان بنويسيد و سعي کنید قرارداد دائمي باشد.

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

۵. اعتماد به نفس در گفتن قيمت محصول

برای وصول مطالبات بهتر، با اعتماد به نفس کامل قيمت محصول يا خدمت خود را به مشتري اعلام کنید. اگر تعارف کنید يا با ترديد قيمت را بيان کنید، مشتري شک می‌کند که آیا شما به محصولتان اعتماد دارید يا نه! بنابراین مشتري را از دست می‌دهيد و او از رقيب شما خريد می‌کند.

۶. آموزش وصول مطالبات به تيم فروش

هنگام تسويه حساب تنها جایی است که نباید تعارف کرد. نيروی فروش شما باید محکم و با اعتماد بنفس بالا قيمت را به مشتري اعلام کند. مشتري زمانی اعتماد و اطمینان می‌کند که خیلی محکم و بدون تعارف قيمت به او اعلام شود.

برای آموزش کارمندان خود وقت بگذاريد تا در دراز مدت نتیجه فوق العاده آن را ببينيد.

۷. اصل فراتر از انتظار

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

گاهی نیز با یک پیشنهاد جذاب می‌توانيد تسويه را نقدی انجام دهید، مثلاً ارائه یک خدمتی که برای شما هزینه بالایی ندارد، اما برای مشتري جذاب است. این یکی از روش‌های تخفيف دادن نیز هست.

۸. پیگیری مستمر

برای مشاهده ساير مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.



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

۱. لیست کردن مطالبات

۲. نگهداری در تقویم روزانه

۳. انتخاب شخصی برای پیگیری مطالبات

۴. پیگیری شخص مسئول پیگیری

۵. ثبت پرداختی ها و بررسی آمار

۹. فروش بیشتر = وصول مطالبات بهتر

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

۱۰. پیشنهاد تخفیف به مشتری

یکی از راهکارها در پیگیری و وصول مطالبات، ارائه و پیشنهاد تخفیف است که بیشتر در کسب و کارهای کوچک اتفاق می‌افتد. 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.

۱۱. وصول مطالبات حرفه ای با سیستم مالی

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

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 می‌گیرید، مشکلی نخواهید داشت. سیستم شما برای شما تمام کارها را انجام می‌دهد! خیلی وسوسه برانگیز است نه؟!

۱۲. راه‌های قانونی

یکی دیگر از راهکارها برای بهبود وصول مطالبات این است که خود را به طریقی در اولویت مشتری قرار دهیم. یکی از راه‌ها برای این کار این است که از مشتری خود چک یا سفته‌ای بگیریم تا در صورت بدحسابی بتوانیم از طریق مراجع قانونی اقدام کنیم. 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 بدحسابی و رسیدن کار به دادگاه، وکیل می‌تواند حتی هزینه تاخیر بازپرداخت را نیز از مشتری بد حساب بگیرد.

۱۳. 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 می‌گوید که شما نمی‌توانید یک رول کالباس را یک جا بخورید، اما به ورق ورق کردن آن راحت تر می‌توانید آن را بخورید.

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

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

۱۴. ترفند حذف اعتبار

یکی دیگر از روش‌های اجرایی وصول مطالبات، ترفند از دست دادن اعتبار مخاطب می‌باشد. استفاده از این تکنیک و ترفند می‌تواند باعث شود تا کسب و کارها دیگر نگران تاخیر در وصول مطالبات خود نباشند. کسب و کارهایی هستند که مشتریان خود خدماتی را به صورت اعتباری ارائه می‌کنند.

اینگونه خدمات معمولاً به دلیل خریدهایی است که خریدار طی مدت زمان مشخصی با خریدهای قبلی خود آن‌ها را به دست آورده یا این که به وسیله‌ی خرید فعلی خود این اعتبار و خدمات را توانسته به دست بیاورد. خریداران و مخاطبین معمولاً علاقه دارند تا اعتبار خود را نزد فروشنده و کسب و کار بالا ببرند تا بتوانند در خریدهای بعدی خود از آن اعتبار بیشتر بهره ببرند.

فروشنندگان و کسب و کارهای آگاه می‌توانند به وسیله‌ی 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.

راهکارهای وصول مطالبات بانک‌ها چگونه است؟

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.



بانک‌ها برای وصول مطالبات خود از طیف وسیعی از روش‌ها بهره می‌گیرند. بهترین روش وصول مطالبات بانکی، تلاش بر برقراری ارتباط موثر با مشتری و یافتن راهکارهای مسالمت‌آمیز همچون تمدید مهلت پرداخت، تقسیط بدهی، یا ارائه تسهیلات جدید است. این رویکرد با هدف حفظ روابط بانکی و جلوگیری از بروز اختلافات حقوقی دنبال می‌شود.

با این حال، در صورت عدم موفقیت در وصول مطالبات به صورت مسالمت‌آمیز، بانک‌ها مجبور به اتخاذ روش‌های قانونی می‌شوند که شامل واخواست سفته، پیگیری حقوقی، کیفری یا ثبتی بر اساس چک‌های برگشتی و در نهایت، طرح دعوی در مراجع قضایی است. انتخاب روش مناسب برای وصول مطالبات به عواملی همچون میزان بدهی، نوع وثیقه، شرایط اقتصادی مشتری و ضوابط قراردادی بستگی دارد. در این میان، بانک‌ها همواره به عنوان وکیل سپرده‌گذاران، موظف به حفظ منافع آن‌ها و وصول مطالبات به صورت قانونی و عادلانه هستند.

سخن آخر

همانطور که در این مطلب از **مجله اقیانوس آبی** 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، پیگیری وصول مطالبات و نداشتن برنامه برای آن و آموزش ندیدن است.

علت ورشکستگی و ضرر خیلی از کسب و کارها نفروختن و یا بهره‌وری پایین منابع انسانی نیست، بلکه نداشتن سیستمی برای وصول و تسویه حساب با مشتری است. شما پس از شرکت در **دوره**

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

تسويه حساب اقيانوس آبي، مي‌توانيد سيستمي اصولي براي وصول مطالبات خود ايجاد كنيد و كسب و كارتان را به مسيري درست هدايت فرماييد.

سوالات متداول

۱. چه عواملی باعث عدم وصول مطالبات به موقع می‌شود؟

دلایل مختلفی برای عدم وصول مطالبات وجود دارد از جمله: عدم اعتبارسنجی دقیق مشتریان قبل از فروش، عدم پیگیری مستمر مطالبات، شرایط اقتصادی نامناسب مشتری، مشکلات داخلی کسب‌وکار و ...

۲. چگونه می‌توان از بروز مشکلات وصول مطالبات جلوگیری کرد؟

با اجرای سیستم‌های اعتبارسنجی دقیق، پیگیری مستمر مطالبات، تنظیم قراردادهای واضح و شفاف، آموزش کارکنان و استفاده از ابزارهای مدیریت مالی می‌توان از بروز مشکلات وصول مطالبات جلوگیری کرد.

۳. چرا وصول مطالبات به موقع تا این حد مهم است

وصول مطالبات به موقع به معنای جریان نقدینگی مناسب برای کسب‌وکار است که به شما امکان می‌دهد هزینه‌ها را پرداخت کنید، رشد کنید و از فرصت‌های جدید بهره‌مند شوید. عدم وصول مطالبات می‌تواند به مشکلات مالی جدی و حتی ورشکستگی منجر شود.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.