

Como receber dos seus clientes?

António Araújo

Especialista da Clínica de Negócios para as áreas Análise Económico-financeira, Contabilidade / Fiscalidade



Trabalhar por conta própria ou ter a sua própria empresa pode ter as suas vantagens. Mas normalmente ninguém fala das desvantagens, como lidar com desafios que enquanto técnicos nem nos lembramos.

Um desses desafios mais complicados atualmente é receber atempadamente dos seus clientes. Se tem uma empresa pequena ou recente, receber é um elemento crucial para manter a empresa viva. Este é um problema que apanha desprevenidos muitos dos pequenos empresários, mas existem alguns conselhos que podem evitar este problema.

Como em qualquer outro problema, a prevenção é dez vezes mais eficaz que a cura. O que se pretende com isto dizer é que devemos acima de tudo evitar chegar à situação de créditos indevidos sobre clientes, em vez de perder tempo com cobranças. Os atrasos nos recebimentos são inevitáveis mas se limitarmos o nosso risco, a nossa empresa será muito mais forte e segura, dedicando todo o nosso tempo, energia e motivação a servir os nossos clientes da melhor forma.

1

Começar bem!

A primeira conversa com o cliente muitas vezes marca o tom da futura relação de trabalho. Torna-se assim muito importante que nas conversas iniciais ou preparatórias se discutam claramente os objetivos, expectativas e limitações dos trabalhos a ser desenvolvidos, sem esquecer quaisquer detalhes. É também importante informar o cliente das condições de pagamento a cumprir, sem que isto signifique encher o cliente com documentos legais absurdos, mas deverá ser informado do timing de faturação e de pagamento do trabalho a desenvolver. Esta conversa deverá prevenir confusões e discussões futuras sobre pagamentos.

Emitir Fatura cedo!

Quando temos a nossa empresa, podemos facilmente negligenciar a faturação, quer por não termos tempo, quer por vergonha por parecer que estamos ansiosos por receber. Não podemos esquecer que se não faturarmos os nossos serviços, também não podemos esperar recebimentos! Assim, devemos informar o cliente dos prazos de faturação e cumprir escrupulosamente, sem cometer erros. Devemos transmitir aos nossos clientes profissionalismo e eficiência também através da faturação atempada e correta.

Lembretes Amigáveis

Muitas vezes os atrasos nos pagamentos devem-se a esquecimentos inocentes. Nestas situações seria um absurdo apontar todas as armas ao cliente, quando um simples lembrete ou telefonema podem resolver a situação imediatamente. Nestes casos devemos ser capazes de ler cada caso e perceber qual o rumo de ação a tomar em cada caso. A pior coisa que podemos fazer é perder um valioso cliente devido à adoção de medidas drásticas.

Firme mas justo

Se a sua empresa fez o seu trabalho de forma correta e atempada e o cliente conhece as condições de pagamento, temos todo o direito de receber atempadamente. Se conseguirmos retirar a conotação negativa e sentimentos pessoais desta situação, então conseguiremos atuar de forma firme mas justa. Devemos lembrar o nosso cliente do seu incumprimento, e que a situação acaba por prejudicar a nossa atenção e dedicação ao serviço que ele espera. Nunca devemos ser agressivos ou iniciar argumentos pessoais ou desnecessários, devendo ser profissionais sempre, por muito frustrante que seja, nunca esquecer que a nossa reputação também está em jogo.

Chegou a hora de se aborrecer!

Um cliente não quer pagar o que deve à sua empresa? Os incumpridores existem desde que os ancestrais do homem moderno começaram a trocar mercadorias entre si. De lá para cá, ouvimos inúmeras histórias de gente que deve, não nega, mas só pagará quando puder. É claro que nem todos deixam de pagar as dívidas por opção. Muitas empresas ficam sem dinheiro para honrar os seus compromissos por causa da situação económica instável do país. O grande problema é que o empresário que precisa receber corre o risco de ver faltar dinheiro ou, dependendo dos montantes em falta, ter que fechar as portas da sua empresa. É claro que não vale segurar o devedor pelos pés e sacudi-lo até que o dinheiro caia. O que fazer, então, para receber se um cliente lhe cantar o fado? De acordo com os especialistas, existem algumas medidas que se podem tomar para evitar o prejuízo. A melhor arma é a negociação. Avalie a importância do cliente e vá pessoalmente conversar com ele sobre o atraso no pagamento, tente negociar novos prazos ou então recolha a sua mercadoria de volta, caso seja possível – este conselho não tem aplicação para os serviços. Durante a conversa, é importante tentar perceber se o devedor está a ser sincero ou a agir de má-fé, para saber como negociar.

Os serviços de uma empresa de cobranças externa são interessantes somente a partir do momento em que a sua empresa soma uma grande quantidade de clientes que não pagam atempadamente. Em geral, o melhor é tratar do assunto internamente, tendo mais condições de negociar com o devedor que uma empresa de cobranças.

Quando apenas negociar não é suficiente, existem algumas medidas mais duras que a sua empresa pode tomar para tentar receber o que lhe devem. Se tiver cheques em mão (pouco provável), o primeiro passo é apresentar ou re-apresentar no seu banco o cheque que voltou por falta de fundos. Esta ação fará com que o nome da empresa ou do consumidor incumpridor vá para o Banco de Portugal. Este facto irá criar ao incumpridor dificuldades na hora de conseguir novos financiamentos e contractos comerciais. Mas a medida é útil apenas



quando o devedor quer manter seu nome limpo. Se for um “artista habitual”, ele provavelmente não se sentirá pressionado com esta medida.

Como último recurso, deverá recorrer aos meios judiciais. Para tal assegure-se que fez tudo corretamente. Deverá aconselhar-se sobre o melhor rumo legal a optar antes de atuar, pois os processos judiciais podem ser morosos, caros e enervantes, sugando recursos, motivação e energia necessários para o desenvolvimento do seu negócio.

Outra arma judicial que pode ser utilizada é solicitar a insolvência do incumpridor. O grande problema da medida é que o credor dificilmente receberá o dinheiro devido, porque o empresário falido tem, por lei, de pagar primeiro o que deve aos seus colaboradores, Estado, e até banca... Muitos empresários querem pedir a falência apenas para se vingar do devedor, o que é pura perda de tempo.

Boa sorte e bom trabalho.

António Araújo