

Transkrypcja

Ewelina: Drodzy Słuchacze, dzisiaj porozmawiamy o kwestii, która nurtuje chyba każdego przedsiębiorcę. Co zrobić, by kontrahent zapłacił naszą fakturę?

Temat jest bardzo poważny. Okazuje się bowiem, że nie tylko terminowość opłat za faktury kuleje, ale sam fakt opłacania tego typu dokumentów. Zresztą potwierdzi to Tomasz Kołkiewicz, autor usługi Flobo, która oferuje m.in. scenariusze windykacyjne. Cześć Tomek.

Tomek: Cześć Ewelina, witam wszystkich słuchaczy.

Ewelina: Tomasz, jesteś mocno w temacie. Powiedz proszę, czy istnieją obecnie jakieś dane pokazujące statystyki opóźnień w płatnościach za faktury albo po prostu - ile faktur w Polsce ogólnie nie jest opłacanych?

Tomek: Szczerze mówiąc nie spotkałem się z takimi statystykami, co nie oznacza, że one nie istnieją. Natomiast spotykam się z różnego rodzaju badaniami, które wskazują, że ponad połowa przedsiębiorców spotkała się z tym problemem. Podejrzewam, że odsetek przedsiębiorców, którzy rzeczywiście napotkali problem opóźnień w płatnościach jest znacznie większy, natomiast część przedsiębiorców może tego nie uznawać za problem tylko po prostu jakąś tam oczywistość, którą muszą akceptować.

Ewelina: Rozumiem. Chciałabym zapytać - dlaczego tak się dzieje? Przecież nie chodzi tylko o zamierzone oszustwo...

Tomek: Ja myślę, że tutaj nie powinniśmy myśleć nawet o oszustwie. Jeśli mowa o oszustwach, to jest to promil i tego typu oszustwa są przeprowadzane, ale wymagają wcześniejszego przygotowania, aby się uwiarygodnić przed daną firmą. Natomiast najwięcej opóźnień wynika z innych powodów. Najczęściej związane są z brakiem płynności finansowej. Pewnie w niewielkim stopniu są to zwykłe zapomnienia. Natomiast analizując statystyki czasu opóźnień, to te zapomnienia to są krótkie opóźnienia, gdzie o przypomnieniu o zaległej fakturze najczęściej następuje spłata. Natomiast dłuższe terminy, to są sytuacje, które wskazują na nienajlepszą sytuację firmy.

Ewelina: Czy można jakoś zabezpieczyć się przed taką sytuacją? Jak sprawdzić, że dana firma ma potencjał do zapłaty. Oczywiście mówię tutaj też o nowych kontrahentach.

Tomek: Oczywiście nie jest to łatwe. Można sprawdzić w Internecie w Google co na temat danej firmy piszą jej klienci. Można poszukać opinii na temat tej firmy, można sprawdzić na serwisach związanych z pracą, gdzie pojawiają się różne komentarze. Można zapytać chociażby na Facebooku, na różnego rodzaju grupach, jak wygląda współpraca z daną firmą, czy się wywiązuje czy nie. Ja ostatnio bardzo często spotykam się ze strategią radzenia sobie, taką bardzo prostą zresztą, że firmy pobierają wynagrodzenie z góry. Wtedy nie martwią się żadną analizą, dociekaniem itd.

Ewelina: Co w sytuacji kiedy jednak kontrahent dostaje tę fakturę z płatnością odroczoną 7-14-30 dni, a ten termin płatności minął. Kiedy pojawia się moment, gdy warto ruszać z działaniem odzyskania przysługującej nam należności. Nie wiem, mamy czekać, tydzień, dwa?

Tomek: Na pewno im szybciej zaczniemy się upominać, tym lepiej. Wg mnie optymalny termin przypomnienia, to jest 2 dni po terminie płatności. Dlaczego 2 dni? W przypadku kiedy miną 2 dni od terminu płatności i na naszym koncie nie ma pieniędzy od klienta, oznacza to, że na pewno, że klient w terminie nie zapłacił. Przelewy nie idą 2 dni, tylko góra 1 dzień. Chyba, że chodzi o klienta z zagranicy, ale to wtedy trzeba puścić przelew wcześniej, ponieważ liczy się data wpłynięcia na rachunek. No i dlatego właśnie nie upominamy się dzień po, żeby nie było takiej sytuacji, że klient odpowie nam: "No przecież zapłaciłem, trochę cierpliwości". Upomnienie się 2 dni po terminie daje nam pewność, że klient na pewno nie zapłacił. To jest to pierwsze przypomnienie. Powinno być maks. łagodne. Na zasadzie: "Minął termin faktury, nie odnotowaliśmy wpływu na konto, przypominamy się". I czekamy co będzie dalej.

Ewelina: Co w sytuacji, kiedy termin płatności minął, kontrahent zapomniał, nie zakłada złych intencji. My się nie przypomnieliśmy, minęło pół roku, kontrahent zamknął w tym czasie albo zawiesił działalność, a my robiąc porządki, dopatryliśmy się braku zapłaty. Co wtedy?

Tomek: Trochę winy jest wtedy po naszej stronie. Taką należność będzie odzyskać trudniej. Trzeba skontaktować się z klientem, raczej nie będzie unikał kontaktu, bo nie wie z czym do niego uderzamy. Patrzymy co powie klient. Czy będzie zainteresowany, czy nie. Uczciwy klient powinien być zainteresowany zapłatą. Jeśli będzie kwestionował płatność, to pozostaje nam zaangażować firmę windykacją, bądź pomyśleć o przekazaniu sprawy do sądu. Powinniśmy jednak zachować odpowiednią kolejność, tj. zacząć o metodach ładnego wpływu. Do takich sytuacji sami nie powinniśmy doprowadzać. Trzeba starać się upominać jak najwcześniej.

Ewelina: Fakt, że kontrahent zamknął lub zawiesił działalność, różni się od sytuacji kiedy firma normalnie funkcjonuje? Czy jest tu jakaś różnica w kwestii odzyskiwania pieniędzy za fakturę?

Tomek: Szczerze mówiąc nie wiem jak pod względem prawnym to wygląda i też nigdy się nie interesowałem takimi zagadnieniami, dlatego, że my koncentrujemy się na bardzo wczesnym etapie upominania. I tak naprawdę mamy niewiele przypadków, gdzie doszliśmy do etapu sądowego.

Ewelina: Czyli nie chcecie dopuszczać do sytuacji, gdy jest to już na ostrzu noża.

Tomek: Tak, nie chcemy i nasi klienci, którzy dostają od nas faktury, są przyzwyczajeni, że my się szybko upominamy i dlatego te faktury mają zwykle wysoki priorytet. Zasada jest taka, że klienci, którzy mają pieniądze płacą zwykle wg terminu płatności. W zasadzie to są różne grupy klientów. Niektórzy płacą od razu, niektórzy próbują się kredytować za pomocą tego naszego okresu, który im dajemy, chociaż zwykle usługa jest wykonana, po wykonanej usłudze należy się płatność jak najszybciej. To jest gest dobrej woli, że firmy dają jakiś tam termin na zapłatę za

coś co zostało dostarczone czy wykonane. Są klienci, którzy płacą dopiero wtedy, gdy pieniądze do nich spłyną. Zazwyczaj płacą wg jakichś priorytetów, które nadają fakturom. Na końcu tej kolejki ładują faktury firm, które się nie upominają, które grzecznie czekają nawet kilka miesięcy. Natomiast jeśli firma zacznie się upominać, to ta faktura jest przesuwana na górę kolejki.

Ewelina: Jakie kroki należy podjąć, gdy kontrahent się spóźnia z zapłatą faktury. Po pierwsze to, wiadomo, grzeczne upomnienie. Później wezwanie do zapłaty. Co dalej?

Tomek: To może od początku. Ten etap, o którym mówiłem, to nawet nie jest upomnienie, tylko przypomnienie. Taka delikatna wskazówka, że termin minął. Np. mailem z linkiem do faktury, co w Fakturowni można łatwo zrobić. My mamy jeszcze wcześniejszy etap, etap zero. My przypominamy się również potencjalnym dłużnikom, którzy w końcu trzech ostatnich miesięcy mieli jakieś incydenty z opóźnieniem faktury bądź też ostatnia faktura była opóźniona. Na tej podstawie możemy założyć, że klient znowu może spóźnić się z płatnością. Więc 2 dni przed terminem mu o płatności przypominamy. Pierwsze przypomnienie po terminie, jest właściwie drugim przypomnieniem. Dostaje już drugą informację. Czyli najpierw Ci przypomnieliśmy, że zbliża się termin, a teraz przypominamy Ci, że termin minął. I czekamy. Zwykle po tygodniu informujemy, że nie doczekaliśmy się klienta reakcji, chcielibyśmy jakoś pomóc w tej sprawie. Jeśli klient ma problem z opłacaniem faktury. Proponujemy kontakt, by ustalić dogodny termin płatności. Informujemy, że w przypadku dalszej zwłoki i braku kontaktu, będziemy zmuszeni podjąć dalsze działania, już mniej przyjemne dla klienta, które polegają na wystawieniu noty księgowej na 40 euro. Od kilku lat, zgodnie z prawem europejskim, przedsiębiorca, któremu kontrahent spóźnił się z zapłatą należności, ma prawo wystawić mu notę księgową na 40, 70 lub 100 euro, w zależności od tego na jaką kwotę jest taka faktura. Mało tego ustawodawca pozostawił również możliwość wystawienia takiej noty bez wcześniejszego wezwania. Trzeba przyznać, że takie wystawienie noty dzień czy dwa po terminie nie wróżyłoby nic dobrego dla dalszej współpracy. Aczkolwiek mamy do tego prawo. Jednak lepiej jest wykorzystać to na późniejszym etapie. I nawet uprzedzić, że klient może ponieść konsekwencje finansowe. W momencie gdy klient otrzyma taką notę, bardzo często próbuje się skontaktować. I to jest bardzo dobre, bo możemy wykorzystać taki kontakt, by dopytać, dlaczego wcześniej klient nie reagował. Być może te przypomnienia do niego nie docierały, a staramy się je wysłać dwoma kanałami - mailowo i SMS-em. Tutaj możemy poznać powody, dlaczego klient się nie kontaktował. Ten kontakt może zaważyć, że klient w przyszłości będzie płacił faktury na czas, albo z małym opóźnieniem. Z mojego doświadczenia wynika, że tak to działa. Klienci przyzwyczajają się do terminowych płatności, i a przynajmniej unikania wystawienia noty księgowej. Poza tym warto zastosować taki mechanizm wzajemnych ustępstw na zasadzie: "Kliencie, to jest Twoja pierwsza nota, więc wyjątkowo ci ją anulujemy, ale prosimy, aby kolejne płatności były w terminie". I to naprawdę działa. Gdy klient spóźni się kolejny raz do momentu wystawienia noty, to już nie kwestionuje. On już wie, że zasłużył i godzi się z tym.

Co jeśli po wystawieniu noty nadal nie ma należności? W mailu, w którym wystawiliśmy notę, informujemy, że dalsze wezwanie będzie już przeprowadzane za pomocą Biura Informacji Gospodarczej. Zachęcam do rozważenia założenia sobie konta w BIG, ponieważ może służyć jako fajny motywator dla klientów. Dla wielu klientów, którzy dochodzą do etapu niepłacenia po

otrzymaniu noty, działa właśnie wezwanie wystosowane przez BIG. A jeśli BIG nie zadziała, to mamy 30 dni na to, by klienta, który w dalszym ciągu unika płatności, umieścić w bazie BIG. To już jest taka sytuacja, takie działanie, że klienci których firmy jeszcze funkcjonują, którzy chcą zachować dobre imię, starają się maksymalnie szybko doprowadzić do usunięcia tego wpisu. Najczęściej w tym samym dniu, gdy BIG wysła im informację o dopisaniu, my mamy na mailu potwierdzenie wysłania przelewu. Kwestia kilku godzin. Po zaksięgowaniu należności wpis oczywiście należy usunąć.

Ewelina: Wpis z BIG jest z naszego ramienia, czy informujemy BIG i on publikuje informację i potem my informujemy, że płatność dotarła? Czy oni jakoś automatycznie to sprawdzają?

Tomek: Będąc klientem którego z Biur Informacji Gospodarczej, bo jest kilka na rynku, cały obowiązek spoczywa na nas. Obowiązek poinformowania klienta - dłużnika, że chcemy dopisać. Możemy go zawiadomić na 2 sposoby - wysyłając mu sami takie wezwanie, albo za pomocą BIG-u. Oczywiście to wysłane za pomocą BIG jest znacznie bardziej skuteczne, choćby dzięki odpowiednim logotypom i informacjom zawartym na kopercie listu poleconego, który przychodzi do dłużnika. Nie możemy zaniedbać zarządzania tymi danymi, które wpisaliśmy do bazy. To my nimi administrujemy, natomiast BIG daje nam do dyspozycji tylko narzędzie, za pomocą którego możemy wysłać wezwanie i za pomocą, którego możemy publikować takie informacje w bazie. To my odpowiadamy za prawidłowość tych informacji i odpowiadamy za to prawnie. Więc jeśli czegoś nie dopilnujemy, informacja nie będzie zgodna ze stanem faktycznym, to możemy być narażeni na odpowiedzialność karną.

Ewelina: Szkoda, że w takich miejscach nie ma danych historycznych, które informowałyby o długu opłaconym. To by było fajne miejsce do sprawdzenia przez innych kontrahentów.

Tomek: Z tego co się orientuję takie dane historyczne są gromadzone na potrzeby banków. Do BIG można zgłaszać wszelkie należności do zapłaty i oznaczać, kiedy zostały zapłacone. Jeżeli chcielibyśmy uzyskać od BIG-u informacje na temat naszej wiarygodności kredytowej, możemy tam znaleźć chociażby informacje o tym, kiedy płaciliśmy rachunki za telefon komórkowy.

Ewelina: Mamy etap 0, pierwsze, drugie przypomnienie, notę, mamy wpis do BIG. Co dalej?

Tomek: Tak daleko jeszcze nie doszliśmy z naszymi klientami, bo ten wpis do BIG zawsze był ostatecznym elementem. Natomiast jeśli wpis do BIG nie zadziała, to jest prawie pewne, że klient nie ma pieniędzy i nie jesteśmy w stanie odzyskać ich w żaden inny sposób niż sądownie, a następnie przez komornika. Często właśnie przekazanie sprawy do sądu nic nie daje, bo klient nie ma z czego zapłacić i trzeba się ustawić grzecznie w kolejce i zrobić to na tyle szybko, by być jednym z pierwszych wierzycieli, bo zapewne ustawi się tutaj cały łańcuszek wierzycieli. Można tutaj wykorzystać instytucje i narzędzie jakim jest E-sąd. Możemy tutaj sprawę zgłosić bardzo szybko. W sytuacji kiedy klient nie ma pieniędzy, kiedy powodem jest brak pieniędzy, a nie np. kwestionowanie naszej faktury (bo jeśli jest kwestionowanie to powinniśmy to wyjaśnić polubownie wcześniej, a jeśli nam się nie uda, to dopiero sądownie), to wyrok powinien zostać

względnie szybko zasądzony. Natomiast jeśli pojawi się jakaś wątpliwość, dłużnik podważy pozew, to sprawa trafia do tradycyjnego sądu i tam się będzie toczyć.

Ewelina: Czy masz doświadczenie, jeśli chodzi o temat e-sądu?

Tomek: Tak, to paradoksalna sytuacja, gdy nasz klient zgodził się kontynuować współpracę, pod warunkiem że wyłączymy mu upomnienia o niezapłaconych należnościach, a on to wykorzystał i nie zapłacił nam 2 dużych faktur. To ciekawy case, bo ten klient twierdził, że upominanie się o niezapłacone faktury jest niebiznesowe. Wyjaśniłem mu wtedy, że nie, upominanie jest niebiznesowe, tylko niepłacenie w terminie. Był to klient, który nas nauczył, żeby pod żadnym pozorem nie rezygnować z upomnień. Upomnienia mogą służyć nawet temu, żeby przypomnieć o braku płatności, gdy on zapomniał. W jednym przypadku mieliśmy do czynienia z e-sądem, szybko zadziałał, zasądził od dłużnika zapłatę faktur + odsetki + koszty sądowe. Musiał też wkroczyć komornik, bo wyrok sądu nie wystarczył. Z tego co wiem, to klient miał pieniądze, bo szybko się znalazły na rachunku.

Ewelina: Chciałam też zapytać o mentalność i postrzeganie waszych klientów, jeżeli chodzi o temat windykacji. Windykacja kojarzy się z dość specyficznym trybem "wyciągania" należności. Jak to rzeczywiście wygląda?

Tomek: Windykacja kojarzyła i będzie się kojarzyć z takim natarczywym nagabywaniem klientów, dłużników i motywowaniem ich do zapłaty. Osobiście nawet spotkałem się z taką windykacją, ponieważ również mieliśmy zaległość sporną. Wierzyciel tej faktury oddał sprawę do windykacji. Myśmy proponowali polubowne załatwienie i zaangażowanie negocjatora. Zostaliśmy "przekazani" jednak do windykacji. Ci wydzwaniali do mnie wielokrotnie. Wyjaśniałem im, że sprawa jest sporna i za pomocą windykacji żadnych pieniędzy nie odzyskają. Pozostaje droga sądowa. Nie dało się ich przekonać. Dzwonili, "męczyli", musiałem zablokować ich numery. Większość klientów, większość firm, do których będą dzwonić windykatorzy, tak się właśnie będą bronić. Co ciekawe ci windykatorzy nie wykazywali żadnego zrozumienia, mają zlecenie, muszą odzyskać należność, więc grożą, straszą, przekonują. Często nie zdają sobie sprawy, że mają po drugiej stronie osobę świadomą, która zna swoje prawa i która wie, że nic nie wskórają takimi metodami.

Ewelina: Chcesz mi zakomunikować, że Flobo na tle innych rozwiązań windykacyjnych, różni się tym, że ma ludzkie podejście do człowieka i jest "milszą" wersją, bo te upomnienia są w tonie powszechnie akceptowalnym bez negatywnego wydźwięku?

Tomek: To jest jedna rzecz. Skuteczność Flobo bazuje na tym, że do windykacji w zasadzie nie dochodzi. To proces upominawczy, który jest dość dynamiczny i szybko eskaluje. Ja korzystałem z firm windykacyjnych lata temu, by odzyskać należności i dlatego zastanawiałem się, dlaczego doszło do takich sytuacji. Dlaczego klient nie zapłacił? Jakie są szanse na odzyskanie? Obserwowałem jak działają firmy windykacyjne. Miałem też feedback od dłużników, że coś nie zostało im wystarczająco jasno przekazane, np. fakt, że otrzymają notę księgową. Na tej podstawie zebrałem wnioski i spróbowałem stworzyć skuteczny scenariusz

windykacyjny, który będzie działał szybciej, po to, aby przypomnieć klientom o zaległych należnościach, ale również, by przyzwyczaić ich do płacenia w terminie. By nasze faktury miały dla nich większy priorytet.

Flobo odróżnia się od windykacji tym, że bazuje na pewnego rodzaju profilaktyce terminowej należności, a nie próbie odzyskania tego, co już zdążyło się zestarzeć i szanse na odzyskanie są bardzo niskie.

Ewelina: Flobo to krok przed, kiedy nastroje przestaną być pozytywne pomiędzy firmami...

Tomek: Tak. Flobo nie doprowadza do momentu, kiedy klient jest już w sytuacji podbramkowej. Że nie ma pieniędzy, aby nam zapłacić. Działa w momencie, gdy chodzi o zwykłe zapomnienia albo niewielkie zwłoki.

Ewelina: Czy my możemy zrobić coś, co rzeczywiście przyspieszy tę płatność pomijając przypomnienia? Czy jest jeszcze coś na co powinniśmy zwrócić uwagę?

Tomek: Jeżeli chcemy przyspieszyć płatności, no to powinniśmy zmniejszyć okres takiej płatności. Trzeba pamiętać, żeby ten okres nie stał się jakiś nierealny. Przykładowo faktury z jednodniowym terminem płatności nie wyglądają dobrze. Trzeba się dostosować do tych zasad, które panują na rynku.

Ewelina: Jeżeli nie mamy z tym problemu, aby odzyskać należność w przeciągu 14 dni, to z zasady klientowi dajemy fakturę do opłacenia na 7 dni.

Tomek: Oczywiście. Możemy zwrócić też uwagę klientowi, to też jest dobre rozwiązanie, że prosimy o terminowe płatności, uzasadniając to odpowiednio. Uzasadnienie sprawia, że klient może się bardziej do tego przychylić. Potwierdzają to badania psychologiczne - była prośba bez uzasadnienia i prośba z uzasadnieniem logicznym bądź absurdalnym. Nawet tam gdzie pojawiało się absurdalne uzasadnienie, płatnicy byli skłonni aby ulec. Wystarczy napisać: "Bardzo prosimy o zapłatę terminową do 14 sierpnia, ponieważ następnego dnia wyjeżdżamy na urlop".

Ewelina: Ktoś wtedy może pomyśleć, że skoro jedzie na urlop, to znaczy, że mają pieniądze (śmiech)

Tomek: Można przypomnieć również 3 dni przed terminem: "To są moje ostatnie 3 dni pracy, będę wdzięczny za terminowy przelew".

Ewelina: I gdy z kimś robimy biznes i ten ktoś co miesiąc dostanie info, że za 3 dni wyjeżdżamy na urlop, to sobie pomyśli: "To jest życie" (śmiech)

Tomek: Może sobie też pomyśleć: "O kurczę, jak on to robi, że co miesiąc jedzie na urlop. Może ma porządek z płatnościami!".

Drugi sposób na to, aby szybciej uzyskać należności, to jest zintensyfikowanie scenariusza windykacyjnego i skrócenie interwałów pomiędzy poszczególnymi etapami.

Ewelina: Czyli jako uzasadnienie podajemy ewentualny scenariusz, co może się wydarzyć, gdy nie dostaniemy płatności.

Tomek: Tak, zdecydowanie powinniśmy informować, żeby ten proces był przewidywalny. Natomiast niektórzy klienci mają skłonność do grywalizacji i ustawiania przelewów w taki sposób, aby odbyły się one w ostatnim możliwym terminie, aby nie osiągnąć skutków w postaci wystawienia noty (śmiej). Ale wtedy my możemy się włączyć do takiej gry i skrócić ten termin wystawienia noty.

Ewelina: Skąd pomysł na taką obsługę jak Flobo?

Tomek: Z jednej strony doświadczenie z windykacją. Koszty powstania tego narzędzia były wysokie z uwagi na koszt nieodzyskanych należności. Zastanawiałem się, dlaczego doszło do takich sytuacji i jak można było temu zapobiec. Doprowadziła nas do tego trudna sytuacja 10 lat temu, którą miała nasza firma.

Ewelina: Czyli przed Flobo była inna firma?

Tomek: Tak, ja prowadzę agencję SEO od kilkunastu lat. Jesteśmy uzależnieni od algorytmu Google. W 2013 roku branża SEO przeżywała kryzys, kiedy trzeba było się bardzo szybko dostosować do algorytmów. Wiele stron spadło w wynikach wyszukiwania, więc agencje SEO przestały zarabiać. To my staliśmy się dłużnikami. Musieliśmy sobie jakoś poradzić. Zaczęłam rozumieć tych klientów, którzy unikali z nami kontaktów. Sam wtedy schowałbym się w mysią dziurę, byleby tylko nie przyznać się, że mamy trudną sytuację finansową.

Spojrzenie z tych dwóch stron, ze strony dłużnika i wierzyciela, sprawiło, że stworzyłem takie scenariusze. Na początku to były hipotezy - jeśli wyciągnę do klienta rękę, zaproponuję mu przesunięcie, dowiem się, dlaczego dochodzi do takich sytuacji. Zastosowanie takich etapów może poprawić skuteczność ściągania tych należności. Okazało się, że statystyki są znacznie lepsze, niż oczekiwaliśmy. Klienci już po 3 miesiącach przyzwyczaili się do terminowych płatności, a my terminowe płatności określamy do 2 dni po terminie. Więc 70% płatności mieści się w tym terminie. Pozostałe 30 jest w akceptowalnym terminie opóźnienia. My z góry zakładamy, jaki to może być akceptowany termin. Niejako dajemy taką możliwość. Na końcu jest już ta kara finansowa, której klienci chcą unikać.

Ewelina: Czym się różni dłużnik vs. nierzetelny klient. Terminy te się przewijają i zastanawiam się, czy coś je różni?

Tomek: Definicją, która prawidłowo definiuje zagadnienie, czyli określa osobę/przedsiębiorcę, która nam zalega, jest właśnie dłużnik. Czyli ktoś, kto ma względem nas dług. Nierzetelny klient

jest pojęciem, które zupełnie nie pasuje do definicji dłużnika. Zakłada pewne sprawstwo tej osoby. Jest nierzetelny, bo czegoś nie dopełnił, nie przypilnował. Natomiast sytuacja tego dłużnika może wynikać z zupełnie innych rzeczy. Przedsiębiorstwa w Polsce to naczynia połączone. Jeżeli jednemu przedsiębiorcy kontrahent nie zapłaci faktury na 100 tys. złotych, no to drugi przedsiębiorca, który miał dostać te pieniądze, również nie ma na zapłatę innym firmom. To nie jest żadna nierzetelność, że on nie ma tych pieniędzy. Po prostu ktoś mu tych pieniędzy nie zapłacił. Można mówić, że jest dłużnikiem lub nieterminowym klientem. Ale jednocześnie nie ma wpływu na to, by poprawić tę terminowość. Chociaż ogólnie mówiąc nie może sobie poprawić tej płynności finansowej. Chyba, że mobilizowałby swoich kontrahentów, by płacili mu szybciej. Określenie "nierzetelny klient" bym wyeliminował. Może być krzywdzące. Warto poznać powody, dla których klienci nie płacą. Wielokrotnie spotkałem się z taką interpretacją, że firma jest złośliwa, bo nam nie płaci. Raczej złośliwość należy wykluczyć.

Ewelina: Nasunęła mi się myśl - czy korzystając z Flobo, czy generalnie z jakiegokolwiek usługi windykacyjnej, czy my tak naprawdę nie przykładamy ręki co utraty klienta?

Tomek: Bardzo często spotykam się z taką opinią i obawą. Klienci boją się uruchamiać przypomnienia, by nie stracić klienta. Rzeczywiście zachodzi taki mechanizm, że klient, który jest przyciskany do zapłacenia, szuka powodów do niezapłacenia poza sobą. To mechanizm racjonalizacji. Często będzie starał się znaleźć dziurę w całym w relacjach między nami. Może się przyczepić do nienależytej jakości usługi, bądź do komunikacji itd. Dlatego ja zawsze zwracam uwagę przedsiębiorcom, którzy chcą się upominać i chcieliby stosować te nasze scenariusze, aby przykładali się do kwestii zadowolenia klienta z usługi. By dbali o to, aby klient po jakimś czasie nie mógł nic zarzucić. Warto co jakiś czas upewniać się, że klient jest zadowolony i czy spełniamy jego oczekiwania. Mieliśmy takie sytuacje, że w momencie kiedy klient zaczął nam zalegać, zaczął kwestionować jakość i efekty naszych usług. Więc sięgnęliśmy do rozmowy sprzed 2 miesięcy i zapytaliśmy co się zmieniło. 2 miesiące temu klient był bowiem bardzo zadowolony z usług. Warto więc co jakiś czas dopytywać i warto dbać o to, by klient był dopieszczony. Bo gdy dojdzie do trudnej sytuacji, to nie będzie szukał metody na racjonalizację i obarczenie nas powodem niezapłacenia.

Jest jeszcze druga kwestia, która wiąże się z tą wysoką jakością świadczonych usług. Firmy boją się upominać, bo klient od nich odejdzie. Trzeba wziąć pod uwagę, że jeśli klient dostaje usługę wysokiej jakości, to jest dla niego bardzo ryzykowne znaleźć firmę, która zaoferuje mu taką samą jakość i jednocześnie nie będzie oczekiwała od niego, że klient będzie płacił jej w terminie. Jedynym powodem zmiany kontrahenta będzie to, że oczekujemy, że klient nie będzie nam się spóźniał z należnościami. To dosyć absurdalny powód i tutaj również z naszego doświadczenia mieliśmy tylko jeden przypadek, że klient poczuł się urażony, że dostał notę. Nie reagował na wcześniejsze upomnienia, bo uważał, że wszystko jest zapłacone i że to jest pomyłka z naszej strony.

Ewelina: To dość złożone, jeżeli chodzi o odczucia klienta. Ważne, by upomnienia były w takiej formie, aby kontrahent nie poczuł, że to jest namiastka windykacji, tylko ot, przypominajka, bo przecież zdarza się zapomnieć...

Tomek: To są tak wczesne etapy, że jeszcze wszystko może przebiegać miło. Zresztą nigdy nie powinny się pojawiać w procesie windykacji złe emocje, bo to nieprofesjonalne. Ważne jest to, że prowadzony proces upominawczy powinien być równie profesjonalny, co obsługa klienta. Nie może być tak, że windykacja, którą prowadzimy, jest mega profesjonalna, a obsługa nie. Klient również zarzuci nam: "Aha, windykację umiecie prowadzić, a obsługiwać mnie to już nie, na maile nie odpisujecie, telefonów nie otwieracie, ale przypomnienia o płatnościach wysyłacie".

Ewelina: Jak optymalizować taki proces obsługi zaległych płatności?

Tomek: Prosto - automatyzować. Jeżeli mamy kilka faktur, możemy to prowadzić ręcznie. Możemy ręcznie wysyłać powiadomienia i sprawdzać efekt. Jeśli zadziała, to możemy to zautomatyzować, jeśli takich procesów jest więcej. Zawsze pomoże to oszczędzić czas. Żeby to zautomatyzować powinniśmy mieć informację o statusie faktur, które faktury są niezapłacone, jaka jest kwota do zapłaty, kiedy była faktura wystawiona, jaki jest termin płatności itd. Żeby można to było odpowiednio połączyć z procesem, który będzie się upominał o konkretne faktury. Myśmy poszli o krok dalej, ponieważ zautomatyzowaliśmy we Flobo obsługę należności. W zasadzie cały proces obsługi faktur kończy się w momencie ich wystawienia. Resztą zajmuje się robot, księguje należności, odznacza faktury, które zostały zapłacone. Jeśli klient dostawał przypomnienie o zaległości, to nawet podziękuje za zapłatę, więc to wszystko może obsługiwać się samo. My możemy być spokojni, że cały proces jest pod kontrolą. I druga mega korzyść z tego jest taka, że oszczędzamy sobie nerwów, które zwykle pojawiają się, gdy przychodzi obsłużyć niezapłacone faktury.

Ewelina: Nie podchodzimy wtedy do tego tak emocjonalnie...

Tomek: Dokładnie...

Ewelina: Prawdopodobnie większość naszych słuchaczy nie wie, że zintegrowaliście Flobo z Fakturownią. Dlaczego akurat z nami?

Tomek: Wybór Fakturowni pojawił się po dosyć szerokim researchu i porównaniu różnych programów do fakturowania. Stawialiśmy na duże możliwości API, by można było kontrolować faktury, by można było pobierać informacje, przekazywać, czyli żeby to robot mógł odznaczać faktury jako zapłacone oraz interesowało nas to, żeby program do fakturowania miał możliwość prowadzenia klientom indywidualnych rachunków. Czyli integracje z specjalnym kontem do wpłat, obsługującym usługę mass collect. To nie jest nic szczególnego. Różni się od zwykłego konta firmowego tym, że otrzymujemy od banku nr rachunku, w ramach tego numeru mamy do dyspozycji 12 zer na końcu. To są liczby rzędu bilionów rachunków, które możemy obsłużyć. To nie jest tak, że pojawiają się na naszym rachunku nowe subkonta, bo bank nawet nie wie, jakie numery rachunków mają przypisane poszczególni klienci. My dajemy możliwość przyjęcia przelewów na każdy numer rachunku, który pasuje do naszego, czyli tych numerów rachunków będzie około biliona. I na tej podstawie robot jest w stanie bezbłędnie określić, kto nam zapłacił.

Tego niestety nie można robić w przypadku innych metod opierających się o obsługę półautomatyczną, gdy generujemy wyciągi w formacie MT-940.

Ewelina: Czy tym samym Flobo jest dla każdego rodzaju przedsiębiorstwa czy dla dużych korporacji, gdy te płatności są masowe?

Tomek: Flobo jest dla każdego. Największe firmy zwykle mają dedykowane rozwiązania. Ale to nie znaczy, że nie mogą korzystać z Flobo. Flobo jest dla każdej firmy, która chce oszczędzić czas i pozbyć się problemu. I takie rozwiązanie wcale nie musi być drogie. My stworzyliśmy to rozwiązanie w metodzie Technology Sharing, czyli piszemy je raz, może z niego korzystać wiele firm, a my zarabiamy na obsłudze procesów, czyli faktur.

Ewelina: Gdy już poznaliście Fakturownię, to czy jest coś co w Fakturowni lubisz poza integracją z Wami?

Tomek: Lubię ją za to, że ma dużo możliwości. Widać, że ktoś kto tworzy to rozwiązanie, bierze pod uwagę szerokie potrzeby klientów. My wykorzystujemy Fakturownię w niewielkim procencie. Wystarczy spojrzeć do ustawień, ile ich się tam znajduje. Jest tyle różnych możliwości, że nie da się z tego wszystkiego skorzystać. Poza tym jest to usługa niedroga. Aplikacja na smartfona również się przydaje. Fakturownia jest bardzo fajna do integracji chociażby ze sklepami www. Również mamy swój sklep internetowy w branży SEO i Fakturownię udało nam się tam zintegrować i fajnie to działa.

Ewelina: A na czym macie postawiony sklep www?

Tomek: Na WooCommerce.

Ewelina: Polecamy naszą bezpłatną integrację z WooCommerce. Dziękuję za dzisiejszą rozmowę!

Tomek: Zachęcam do przetestowania czy te metody działają. Kolejny krok to automatyzacja. Dziękuję.