



Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia



DICAS ESPERTAS PARA COBRAR CLIENTES E EVITAR A INADIMPLÊNCIA

SUMÁRIO

Introdução > 3

Dica #1: Entenda as razões para atrasos no pagamento > 5

Dica #2: Ofereça diferentes formas de pagamento > 8

Dica #3: Conheça bem os seus clientes > 13

Dica #4: Faça um bom pós-vendas > 16

Dica #5: Aprenda a cobrar o cliente inadimplente > 19

Dica #6: Entenda a relação entre inadimplência e caixa negativo > 22

Conclusão > 25

Sobre o Sebrae Bahia > 27



INTRODUÇÃO

Para que uma empresa tenha sucesso e vida longa, é essencial que o seu caixa esteja sempre positivo. Isso é possível com planejamento financeiro, o que inclui o conhecimento das principais despesas do negócio. Também é importante buscar soluções econômicas e saber precificar os produtos, de acordo com os preços praticados no mercado.

Clientes que pagam em dia também são essenciais para a saúde das finanças. Afinal, não basta vender uma considerável quantidade de produtos e serviços mensalmente. Para que a empresa tenha lucro, é preciso efetivamente receber pelas vendas.

Evitar a inadimplência é um dos maiores desafios dos empreendedores. Você sabe como diminuir os atrasos nos pagamentos devidos pelos seus clientes? E, quando os atrasos acontecem, sabe qual é a melhor maneira de cobrá-los, sem prejudicar o relacionamento entre marca e consumidor?





**DICA #1:
ENTENDA AS RAZÕES
PARA ATRASOS
NO PAGAMENTO**

O primeiro passo é conhecer quais são os principais motivos que levam à inadimplência. A partir dessa informação, é mais fácil traçar um plano para evitar atrasos no pagamento.

Uma [pesquisa](#) realizada pela Boa Vista Serviços, responsável pela administração do Serviço Central de Proteção ao Crédito (SCPC), em 2013 apontou que a maioria das pessoas entrevistadas (34%) justifica a inadimplência com a falta de emprego. Em segundo lugar (26%) ficou o desequilíbrio financeiro.

Outra possível razão da inadimplência, que pode ser relacionada à falta de organização financeira, é o esquecimento da data de pagamento. E-mails enviados pela empresa lembrando que a data de vencimento da conta está chegando e multas por atraso ajudam nesse caso.

Veja outros motivos que podem levar à inadimplência:

- Insatisfação com o produto ou serviço comprado;
- Facilidade de crédito e limites especiais;
- Parcelamentos longos;
- Despesas extras não planejadas;
- Alta quantidade de compras parceladas;
- Despesas maiores que as receitas;
- Falta de controle financeiro.



Se o consumidor não está satisfeito com a compra realizada, ele pode se sentir desmotivado a pagar por ela. Por isso, apresentar um bom pós-venda é uma das dicas para evitar a inadimplência - falaremos mais sobre isso no quarto capítulo desse e-book.

A facilidade de crédito e limites especiais em cartões e contas bancárias se tornam um problema, porque podem levar o consumidor a exagerar nas compras parceladas e a perder o controle sobre o valor que pode realmente comprometer mensalmente (também é um fator relacionado à falta de organização financeira).

Despesas extras, como contas médicas que não estavam planejadas, também podem resultar em inadimplência. Nesse caso, uma renegociação do contrato é uma possível solução.





**DICA #2:
OFEREÇA DIFERENTES
FORMAS DE PAGAMENTO**

Uma solução eficiente para eliminar de vez a inadimplência do seu negócio seria aceitar apenas pagamentos realizados à vista, certo? Mas sabemos que isso prejudicaria a empresa de outra forma: muitas vendas, realizadas para pessoas que não podem ou não querem pagar pelo produto ou serviço no momento da compra, seriam perdidas.

Por isso, para conquistar mais clientes, é fundamental oferecer a possibilidade de parcelamento da compra. Mas, antes de optar pelas melhores condições para o seu negócio, é preciso entender o risco e os benefícios das diferentes modalidades que podem ser aceitas.

O cartão de crédito é um bom exemplo. Para o consumidor, há a facilidade de só precisar pagar pela compra no mês seguinte ou até de pagar o valor parcelado. Para o seu negócio, a vantagem é que o pagamento é efetuado no momento da venda. A única desvantagem é em relação à taxa cobrada pelo credenciador, além, em alguns casos, do valor do aluguel do terminal de vendas (a máquina que faz a leitura do cartão).

Existem muitas opções de máquinas que podem ser adquiridas pelos micro e pequenos empresários. Algumas demandam o pagamento de um aluguel; outras, modernas, podem ser compradas pelo empreendedor e o valor total pode ser parcelado em doze vezes. A principal vantagem da segunda opção é que não é necessário pagar uma taxa administrativa mensal.



No entanto, é preciso fazer uma boa avaliação para saber qual é a melhor opção para o seu negócio, considerando a taxa descontada sobre o valor da venda e os custos fixos cobrados por cada administradora. A máquina que você está pensando em comprar apresenta uma boa taxa? Então, vale a pena investir no seu próprio aparelho para não ter despesas com o aluguel. Mas só tome esta decisão depois de fazer todos os cálculos necessários.

Conhecido popularmente como “dinheiro de plástico”, o cartão de crédito, se tornou um dos preferidos pela população e empresas para evitar a inadimplência. Seria uma das melhores opções para pagamentos e aquisição de produtos e serviços. Porém, ele é apenas uma das formas de pagamento.

Um dos erros cometidos é antecipar mensalmente os recebíveis de um determinado período pagando altas taxas de antecipação, que não são, em alguns casos, incluídas nas despesas com cartão da empresa para a avaliação correta das entradas e saídas. A antecipação é uma das opções para a falta de crédito na empresa e não a única. É preciso investigar esta falta de crédito se é ocasional ou frequente.

Atualmente, há oferta de mais de um cartão de crédito para os clientes, sem avaliação da popularidade, benefícios e taxas. Muitas vezes se escolhe uma bandeira pouco popular por um baixo custo, tornando um custo desnecessário para a empresa por falta de planejamento.



Seguem algumas dicas para utilizar melhor o cartão de crédito:

- Conheça a necessidade de capital de giro para estabelecer as formas de recebimento dos clientes, oferecendo vantagens para pagamentos à vista e parcelados;
- Para oferecer compras parceladas para os clientes, é preciso avaliar a necessidade de capital de giro para este período seja em 2, 3, 4, 5 ou 6 parcelas, evitando ficar sem recursos para os custos da empresa, até o recebimento das primeiras parcelas;
- Faça um planejamento das prioridades e valores a serem gastos;
- Escolha uma data que tenha crédito, para pagar em dia o valor total da fatura;
- Fuja de parcelamentos e altas taxas de juros;
- Concentre as compras em um único cartão para controle dos gastos e data de pagamento;
- Monitore seus gastos e conheça seu saldo disponível para o restante do mês;
- Escolha um cartão e conheça as taxas de manutenção e se as vantagens compensam;
- Se precisar parcelar as compras, procure parcelar em no máximo três vezes e inclua as parcelas nas despesas dos meses seguintes em sua planilha de controle financeiro.

O cartão de crédito é uma ótima opção e um aliado. Quando usado de forma correta, evita os juros e gastos desnecessários, fazendo parte da educação financeira. O que se economiza na organização financeira poderá ser utilizado na aquisição de outros produtos e ampliação dos serviços da empresa e não mais para pagamentos de juros à instituições financeiras.



Evita a inadimplência e melhora o faturamento da empresa. Pense nisso!

Outra possibilidade são os boletos. Com eles, é possível fazer um crediário próprio do negócio. Mas é fundamental ter um rigoroso controle e sempre buscar o CPF do consumidor em órgãos de proteção ao crédito. As principais vantagens são que ele pode ser enviado como título para protesto, caso haja inadimplência, e é um pagamento que pode ser facilmente identificado na conta.

Sobre o controle, vale destacar a importância de contar com a tecnologia certa para gerenciar os parcelamentos realizados para os clientes da empresa. Existem algumas boas opções de softwares no mercado que permitem o controle dos pagamentos realizados x parcelas em aberto. Esses programas também costumam oferecer a possibilidade de emitir relatórios que ajudam no planejamento financeiro e na identificação de quem são os melhores pagadores entre os seus clientes.

Vale destacar ainda as opções de pagamento mais populares entre os consumidores que compram online. Além dos certificados de segurança, que transmitem confiança ao cliente na hora de finalizar o pedido, também é importante oferecer a possibilidade de pagamento com sistemas como PayPal e PagSeguro. Além de simplificar a venda, eles permitem que você transfira o dinheiro para sua conta 24 horas depois de processado o pagamento. Mais uma vez, é essencial analisar as taxas cobradas antes de escolher as melhores alternativas para o seu negócio.





**DICA #3:
CONHEÇA BEM
OS SEUS CLIENTES**



Uma dica valiosa para evitar a inadimplência é: conquiste a fidelidade dos seus clientes. Quanto mais os seus consumidores gostarem de comprar os seus produtos e contratar os seus serviços, menor é a possibilidade de eles atrasarem pagamentos. Eles não vão querer cortar os laços com uma empresa que os deixa satisfeitos com as compras realizadas, certo?

No entanto, como garantir que os seus clientes estejam sempre satisfeitos? Conhecendo quem eles são, bem como as suas necessidades e preferências específicas. Só assim será possível oferecer um atendimento personalizado, capaz de engajar e fidelizar. Use essas valiosas informações para surpreendê-los:

- Cumprir prazos é algo básico para manter o cliente. Entregar antes da hora esperada é um diferencial para conquistá-los;
- Seja rápido ao resolver problemas e ofereça benefícios a mais. Dê uma amostra grátis de um produto para um cliente que teve problemas com uma compra, por exemplo;
- Ofereça descontos para clientes que comprem produtos com frequência;
- Envie e-mails de aniversário com um cartão de desconto válido durante o mês;
- Monitore o que é dito nas redes sociais sobre a sua marca e os seus produtos, interaja com o seu público e ofereça respostas mesmo quando as perguntas não foram feitas diretamente nos seus canais oficiais.



Mais do que uma fornecedora de produtos e serviços, é essencial fazer com que os seus clientes vejam na sua empresa uma parceira. Quanto mais a marca valoriza os seus consumidores, mais eles valorizam a marca. Se, no caso da empresa, valorizar significa entregar produtos no prazo e oferecer respostas rápidas sempre que necessário, para o cliente, valorizar a empresa significa, entre outras coisas, realizar pagamentos em dia.





**DICA #4:
FAÇA UM BOM PÓS-VENDAS**

Se há muitos atrasos nos pagamentos da sua empresa, pode ser hora de analisar alguns processos internos. Um exemplo relevante é o pós-vendas. Esse é um momento muito importante no processo de vendas, porque é nele que você pode obter dados valiosos sobre o atendimento e os produtos oferecidos pela sua empresa a partir de uma perspectiva fundamental para o sucesso do negócio: a do consumidor.

O pós-vendas também pode contribuir para a diminuição da inadimplência. Lembra quando falamos sobre a insatisfação do consumidor ser um dos fatores que levam à falta de pagamento? O pós-vendas, que pode ser realizado pela internet ou telefone, é um bom momento para descobrir se esse é o caso e oferecer soluções justas ao cliente. Também é uma maneira de garantir mais pagamentos e manter o cliente fiel ao seu negócio.

Existem muitas maneiras de fazer o pós-vendas. O meio utilizado, por exemplo, deve ser escolhido de acordo com o perfil dos seus clientes. O melhor momento para fazer o contato também depende do seu objetivo. Se um deles é garantir o pagamento, pode ser uma boa ideia deixá-lo para uma data próxima ao vencimento da primeira parcela. Assim, além de pedir um feedback ao consumidor, você também pode lembrá-lo de que o pagamento está perto.



Outra estratégia indicada é o envio de mensagens de texto ou e-mails para lembrar a data de pagamento ao seu cliente. Mas é preciso ter cuidado para não ser invasivo: envie poucas mensagens e sempre ofereça a possibilidade dele não receber mais esses avisos.

Leia mais sobre como fazer um pós-venda diferenciado: [Aprenda como manter um cliente satisfeito](#), no site da Endeavor Brasil, e [A importância do pós-venda](#), no site do Sebrae Espírito Santo.





**DICA #5:
APRENDA A COBRAR
O CLIENTE INADIMPLENTE**

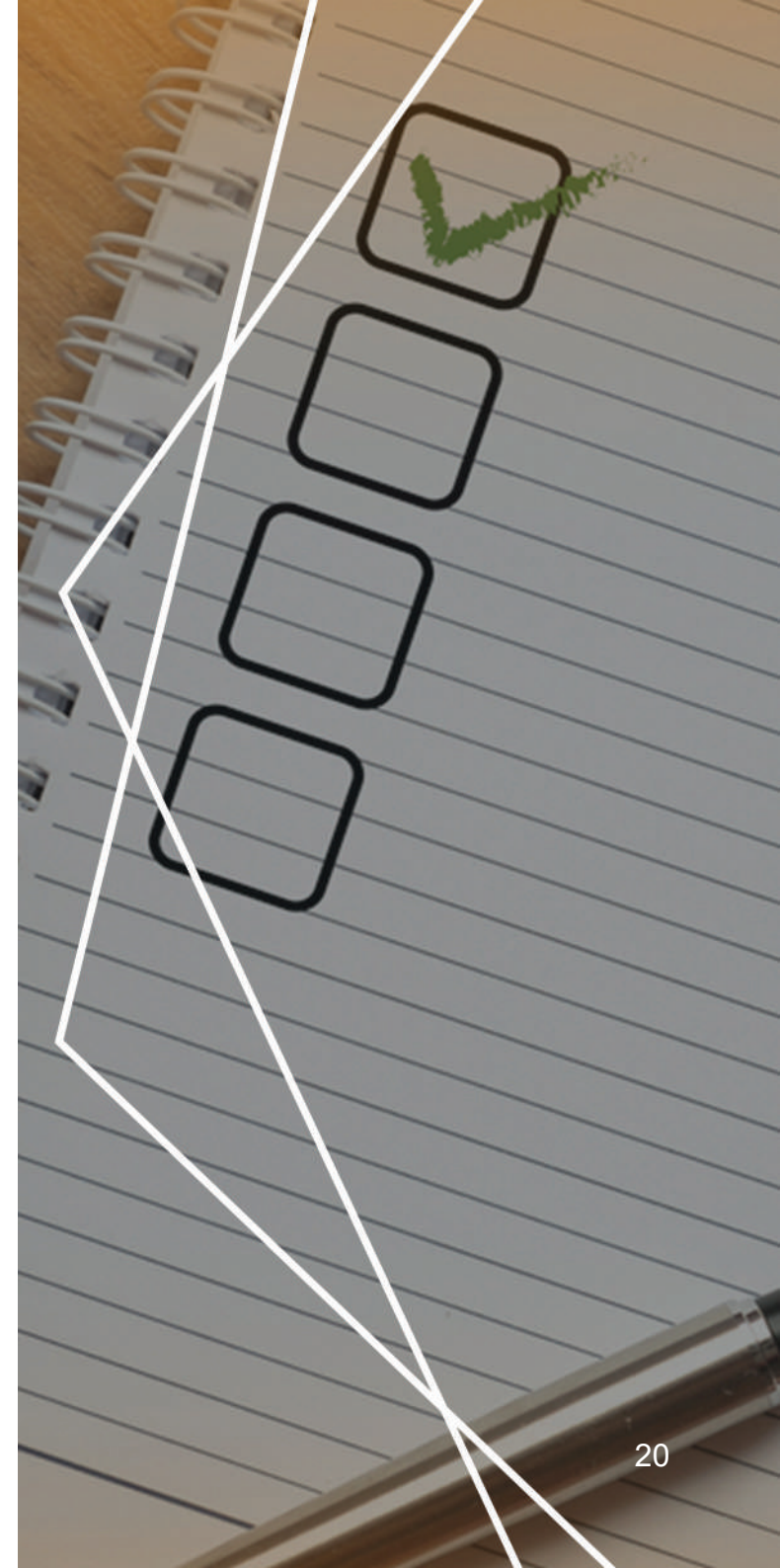


As dicas dos capítulos anteriores ajudam a reduzir a inadimplência, mas sempre terão clientes que atrasam o pagamento. Por isso, é essencial que a sua empresa tenha um processo bem organizado para fazer cobranças eficientes. Vale lembrar que também é preciso ter cuidado para não prejudicar o relacionamento com o consumidor.

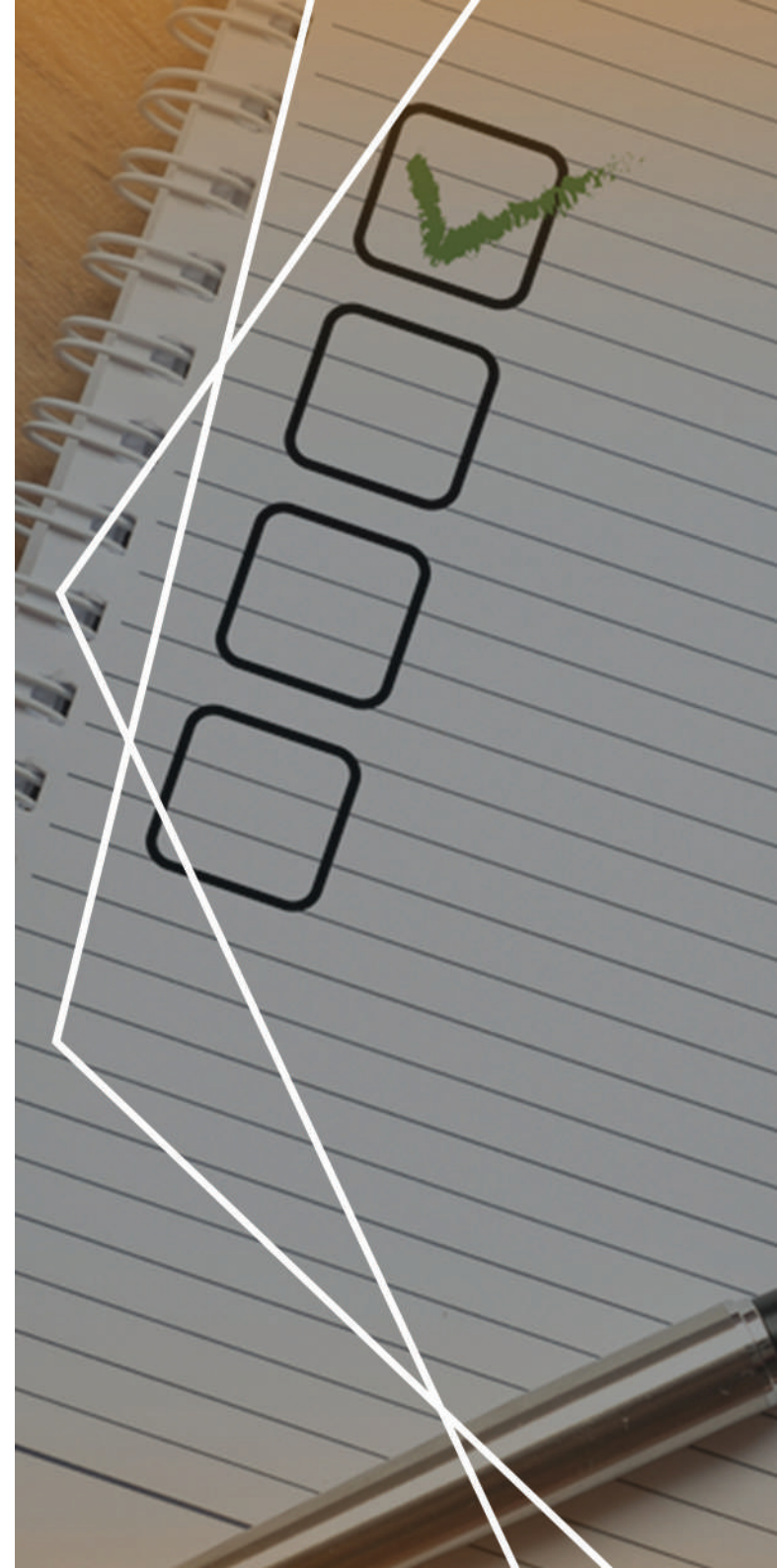
Para isso, algumas perguntas devem ser respondidas antes de definir como será o processo de cobrança:

- Depois de quantos dias de atraso deve ser feita a primeira cobrança?
- Que meios de comunicação serão utilizados nesses contatos?
- Qual é a melhor forma de abordar os seus clientes para resolver o assunto para ambas as partes?
- Que opções podem ser dadas ao consumidor que não pode arcar com o contrato inicial?

Considerando que o atraso pode ser consequência de um esquecimento ou de uma breve desorganização financeira, o e-mail é uma boa maneira de fazer o contato inicial, pois é um lembrete simples e que não demanda muito do seu tempo ou dos seus funcionários. Muitos casos podem ser resolvidos nessa etapa. Inclua no conteúdo dados para contato com a empresa, para que o cliente saiba para onde enviar uma mensagem ou ligar, caso necessário.



Se ainda assim o pagamento não for feito, depois de alguns dias, é hora de falar diretamente com o consumidor para entender o porquê do atraso. Se ele apresentar como justificativa dificuldades financeiras para arcar com o valor parcelado, é importante oferecer algumas alternativas para garantir o pagamento. Novos valores de parcelamento, por exemplo, ou novas datas de vencimento.





**DICA #6:
ENTENDA A RELAÇÃO
ENTRE INADIMPLÊNCIA
E CAIXA NEGATIVO**

2.500.000,00
835.345.918,00

1 204 371 726

A inadimplência é um dos fatores que podem deixar o caixa do seu negócio negativo. Quanto maior é a taxa de clientes que não pagam em dia, mais prejudicado fica o seu planejamento financeiro. Para garantir a sobrevivência da empresa, é essencial ter controle sobre os pagamentos atrasados e investir em ações que contribuam para a redução da inadimplência.

O ideal é que esse cuidado comece junto com o negócio. Não é preciso esperar que casos de inadimplência comecem a ser um problema sério para controlá-los.

Oferecer opções de parcelamento ao cliente é essencial para conquistar mais vendas e monitorar os pagamentos devidos é fundamental para a saúde financeira.

A inadimplência pode deixar o fluxo de caixa negativo e gerar as seguintes consequências para a empresa:

- Atraso de pagamentos a fornecedores e pagamento de juros para deixá-los em dia;
- Redução de investimentos em alguns setores, como marketing, área essencial para atrair e manter clientes;
- Redução da compra de produtos devido a falta de crédito no mercado;



- Poucas opções de produtos e serviços ofertados aos clientes, por falta de capital de giro;
- Não consiga se manter atuando no mercado e precise decretar falência.

Manter o caixa positivo é fundamental para que o seu negócio sobreviva e mantenha competitividade no mercado. Para isso, também é importante ter controle sobre a inadimplência, buscar formas de evitar atrasos no pagamento e saber cobrar, de forma eficiente, os seus clientes.





CONCLUSÃO

Para garantir uma boa administração do seu negócio, é preciso estar atento a alguns pontos, como concorrência, satisfação do consumidor e tendências da área. Outro ponto importante são os fatores que influenciam no fluxo de caixa - a inadimplência é um deles.

Falta de organização financeira, insatisfação com o produto ou serviço recebido e facilidade de crédito são algumas das razões que podem levar à inadimplência. O conhecimento dos motivos que fazem com que o seu cliente atrase pagamentos é fundamental para que melhores soluções possam ser propostas, assim como evitar os principais motivos futuramente.

Há muitas ações que podem ser realizadas para evitar que esse problema prejudique o crescimento da empresa. Uma delas é o monitoramento constante. Outra é a definição de um bom processo de cobrança. A sua empresa já conta com isso?





Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é um entidade privada sem fins lucrativos, que conta com uma rede de quase 700 pontos de atendimento presencial em todo o Brasil, sendo 27 somente na Bahia. Com o apoio e a orientação do Sebrae, as micro e pequenas empresas se fortalecem e geram mais empregos e renda para todo o Brasil.

O Sebrae na Bahia foi concebido para apoiar e fomentar a criação, a expansão e a modernização das micro e pequenas empresas do Estado, capacitando-as para cumprir, eficazmente, o seu papel no processo de desenvolvimento econômico e social. Para facilitar o atendimento em diversas regiões do estado, foram inauguradas diversas unidades de atendimento.

Desta forma, o Sebrae na Bahia fica ainda mais próximo de seus clientes, oferecendo soluções em educação, consultoria, acesso ao crédito e ao mercado, além de incentivar a abertura de novos pequenos negócios e a qualificação das empresas já existentes. Tudo para fomentar o progresso econômico e social do povo.

0800 570 0800
www.ba.sebrae.com.br

