

GESTIONE D'IMPRESAdi **EROS TUGNOLI****È così difficile farsi pagare?***"Il problema, oggi, non è vendere, ma incassare?".*

Quante volte mi sono sentito dire questa frase. Credo almeno un paio di volte al mese, da circa 35 anni. Ora so di attirarmi l'odio di qualcuno, ma in questi anni **ho avuto solo 2 insoluti** e di importi bassi, un paio di migliaia di euro.

Un cliente che purtroppo è deceduto in un incidente stradale (non mi sono sentito di chiedere denaro alla vedova, che stava chiudendo l'attività del marito) e uno che ha fatto il furbo, inventando storie: ma il **Giudice di Pace** non gli ha creduto e ha speso il doppio.

Qualche ritardo c'è stato, un mese o 2 al massimo, ma molto raramente.

Fortuna ? Forse, ma tanti miei colleghi sono sempre a inseguire gli incassi. In alcuni settori è più difficile incassare? Certo, ma anche in quelli c'è chi si fa pagare puntualmente e ad aspettare i bonifici sono gli altri. Quindi la fortuna è un alibi.

In tutti questi anni ho studiato i comportamenti di venditori, professionisti, imprenditori e uffici amministrativi. E c'è un fattore comune a tutti: **parlare di denaro crea tensione**, alza l'emotività e non piace a nessuno.

Potrei capire professionisti come medici, commercialisti, avvocati: non sono venditori, ma quasi tutti fanno fatica sia a proporre le parcelle, sia a farsi pagare. Ricordate la classica scena: " *Dottore, quanto le devo per la visita?*" " *Passi pure dalla segreteria*" e la frase sottintesa era " *Io non mi sporco le mani coi soldi* ".

Se analizziamo razionalmente il problema, l'equazione dovrebbe essere facile: " **Tu dare soldi, io dare cammello** ". " *Tu non avere soldi? Tu andare in tua banca, lei dare a te soldi per me e io dare te cammello* ".

Lo so che è utopistico, ma è una stortura del mercato, anzi di alcuni mercati. Se comprate un'auto, una casa, un volo aereo, il caffè alla macchinetta distributrice, è così.

Purtroppo, in molti mercati si sono radicate alcune **abitudini negative** che creano costi finanziari e di incasso elevati che si ripercuotono sia sulle stesse aziende, sia sui consumatori finali.

Un po' come fa lo Stato: siccome molte tasse sono evase, alza le aliquote fiscali a chi paga puntualmente.

Proviamo a focalizzare quali sono i lavori da fare per aumentare le possibilità di incasso puntuale. **Il prezzo è solo una caratteristica del prodotto: ditelo tranquillamente** - Quando il cliente chiede un prezzo, alto o basso

che sia, è solo una delle tante caratteristiche del prodotto: trattatelo come le altre, descrivetelo con precisione e senza tentennamenti: " *Mahâ€¦siamo suiâ€¦direi circaâ€¦più o menoâ€¦intorno aiâ€¦trattabile, ovvio!* " Se già partite deboli, il cliente sentirà di avere spazi, sia di trattativa, sia di dilazioni e ritardi di pagamenti. **Le condizioni di pagamento: trattatele e chiedete da subito la puntualità** - Intanto togliete dalla vostra mente il fatto che "

tanto nel mio settore è cosìâ€¦". Sono consuetudini senza fondamento, potete sicuramente proporre diverse modalità, sia di pagamento, sia di puntualità. Lo sapete che dal pagamento immediato si è passato a 30 giorni, poi a 60, poi a 60 giorni ma fine mese, poi fine mese data fattura, poi 60/90/120, in alcuni casi 150 e 180. E, ovviamente, il pagamento non arriva a fine mese, ma alcuni giorni dopo: " *Sa, dobbiamo gestire le fatture e i pagamenti del fine meseâ€¦*" dice l'amministrazione. Però l'Iva la pagano puntualmente al 16, non qualche giorno dopo. Perché? Perché pagherebbero sanzioni ed interessi. **Inserite costi di ritardo e di incasso e rispettatevi** - Cifre anche piccole, ma simboliche, che saranno fatturate sempre e sistematicamente. Noterete che questo genera soprattutto dissuasione e fa cambiare abitudini ai ritardatari. **Solleciti immediati** - Non aspettate 10, 20 o 30 giorni, non farete altro che consolidare nella loro mente che tanto, con voi, possono ritardare. 2, massimo 3 giorni, poiâ€¦ **â€¦ telefonate, non scrivete** - Sollecitate telefonando! Se vi serve una mail per certificare il sollecito, la scriverete dopo con gli eventuali accordi presi o promesse ricevute. **Premiate i clienti puntuali** - Io ho scritto ad alcuni clienti per ringraziarli della puntualità e fatto un piccolo omaggio (simbolico) a chi di dovere per confermare la reciproca collaborazione. Le risposte sono state sorprese ed entusiaste. E quando un cliente mi ha telefonato prima della scadenza per dirmi che non riusciva a onorare il pagamento al 30 del meseâ€¦ gli ho **regalato altri 30 giorni**, ringraziandolo per la correttezza.

Le abitudini cambiano, se lo vogliamo.

Le abitudini cambiano, se lo vogliamo.

Le abitudini cambiano, se lo vogliamo.

Le abitudini cambiano, se lo vogliamo.

Le abitudini cambiano, se lo vogliamo.

Le abitudini cambiano, se lo vogliamo.