RATIO QUOTIDIANO
Il commento e la critica delle più importanti notizie del momento

CONSULENZA AZIENDALE, COMMERCIALE E MARKETING

di STEFANO DALLANOCE

Hai fatturato bene quest'anno. Ma quanto hai incassato?

Crediti scaduti e solleciti rinviati trasformano lo studio nella banca dei propri clienti: l'incasso non è una conseguenza naturale del lavoro ben fatto, ma un processo da progettare, con cadenze di fatturazione, controlli regolari e un responsabile.

Novembre è il mese in cui molti titolari iniziano a fare i conti dell'anno. Il gestionale dice che il fatturato è cresciuto, i clienti non mancano, il lavoro nemmeno. Poi si apre l'home banking e qualcosa non torna. Sulla carta lo studio guadagna, ma la cassa è sempre in affanno. Gli stipendi si pagano, le tredicesime pure, ma con il fiato corto.
Facciamo 2 conti. Uno studio da 600.000 euro di fatturato con il 15% di crediti scaduti da oltre 90 giorni ha 90.000 euro fermi nei conti dei clienti. Più o meno il costo annuo di 2 collaboratori. Lo studio li ha già pagati. Il cliente no. In pratica lo studio fa da banca ai propri clienti: senza interessi, senza garanzie e, spesso, senza nemmeno saperlo.
E c'è un dettaglio che sfugge spesso: **un cliente che non paga ha una produttività oraria pari a zero.** Non importa quanto fosse corretto il preventivo o efficiente il lavoro. Se l'incasso non arriva, tutto il ragionamento sul margine crolla.

Perché succede? Quasi mai per colpa del mercato. Le cause, di solito, sono dentro lo studio.
Le notule partono in ritardo, magari tutte insieme a fine anno, quando il cliente ha già dimenticato metà del lavoro ricevuto. Arrivano poco dettagliate, quindi facili da contestare o da *"mettere da parte".* Nessuno ha il compito preciso di verificare chi ha pagato e chi no. E quando ci si accorge del ritardo, il sollecito tocca al titolare.
Qui scatta il blocco. Chiamare un cliente storico per chiedergli dei soldi mette a disagio. *"Lo conosco da vent'anni, pagherà". "Non voglio rovinare il rapporto". "Lo vedo la settimana prossima, glielo dico a voce".*
Intanto passano i mesi e un credito di 6 mesi è molto più difficile da incassare di uno di 30 giorni.

Il punto è questo: **l'incasso viene vissuto come una conseguenza naturale del lavoro ben fatto.** Non lo è.
È un processo e come ogni processo dello studio va progettato.
Significa fissare nella lettera d'incarico una cadenza di fatturazione e rispettarla, perché una notula puntuale è già un segnale di organizzazione. Significa rendere la parcella leggibile: il cliente paga più volentieri quando capisce cosa sta pagando. Significa affidare il controllo degli scaduti a una persona dello studio, con soglie definite e un copione semplice per il sollecito, lasciando al titolare solamente le eccezioni. E significa guardare ogni mese un numero: quanto credito scaduto c'è, da quanto tempo e di chi. Un numero che quasi nessuno studio conosce a memoria, ma che dice molto più del fatturato.
Chi lo fa scopre presto 2 cose. La prima: la maggior parte dei clienti paga, semplicemente, quando qualcuno glielo chiede con regolarità. La seconda: i pochi che continuano a non pagare non sono un problema di incasso, ma di selezione del cliente. E quella è una decisione che spetta a te.
Il sollecito, fatto con metodo, non rovina la relazione. La rovina molto di più un credito che si trascina per un anno, con il fastidio che cresce da entrambe le parti. Quindi, prima di chiederti quanto hai fatturato quest'anno, prova a chiederti un'altra cosa: quanto del tuo lavoro stai ancora aspettando di farti pagare?



Riproduzione vietata - sabato 07 novembre 2026