

# Zarządzaj z głową, choćby cudzą

2008-01-28 (aktualizacja: 2008-01-25)

Bartosz Dyląg (Puls Biznesu wyd. 2526, s. 8)

### Windykacja na własną rękę nie zawsze się sprawdza

Kontrahent nie płaci — to się zdarza. Wtedy należy w miarę bezproblemowo odzyskać należności. Jak? Najlepiej niech zajmą się tym specjaliści.

Outsourcing obniża koszty i należy stosować go tak często, jak tylko to możliwe. Do tego nie trzeba nikogo przekonywać. Tym bardziej warto o nim pamiętać, gdy w grę wchodzi dość niewdzięczne zadanie, jakim jest odzyskiwanie opóźnionych płatności.

— Dysponujemy niezbędnym know-how, ale także zapleczem logistycznym, jak call center czy system informatyczny, który pozwala nam na tworzenie raportów z podjętych działań. Mamy też grupę windykatorów terenowych, rozmieszczonych w całej Polsce — wyjaśnia **Grzegorz Paszkiewicz**, członek zarządu firmy **Casus Finance**.

Firmie zewnętrznej można przekazać wszystkie lub wybrane etapy procesu zarządzania należnościami.

### Dbaj o relacje

Dla wielu firm koronnym argumentem, dla którego nie tylko warto, ale wręcz należy outsourcingować windykację, jest dbałość o relacje z klientem, któremu zdarzyło się nie płacić. Firma zarządzająca wierzytelnościami bezpośrednio skontaktuje się z klientami wierzyciela. Ma to zasadniczy wpływ na jego wizerunek, a także na późniejsze relacje z klientem.

Obserwacje firm windykacyjnych pokazują, że wierzyciele korzystający z rozwiązań z dziedziny zarządzania wierzytelnościami spodziewają się w następstwie powrotu swoich klientów — jako dodatkowo świadczonej usługi.

— Wierzyciele korzystający z rozwiązań z dziedziny zarządzania wierzytelnościami traktują to jako formę edukacji klientów, którym zdarzyło się opóźnić w płatnościach, jednak chcą wyraźnie zaznaczyć, że ich nie przekreślają. Wręcz przeciwnie, są gotowi zaufać im ponownie. Widać więc, że na coraz bardziej konkurencyjnym rynku, szczególnie w sektorze konsumenckim, ale też w sektorze B2B, istotnym elementem jest jakość i umiejętność zatrzymania klienta — tłumaczy Paweł Trybuchowski, wiceprezes firmy Ultimo.

Doświadczenia pokazują, że zlecając windykację, zyskuje się większą szansę na utrzymanie kontrahenta, któremu zdarzyło się nie zapłacić. A jak sprawa wygląda, gdy angażuje się w to swoich ludzi? Nie najgorzej, jeśli do takich zadań przeznaczony jest wyspecjalizowany dział windykacji. Wówczas pojawia się pytanie, jak wzrosłaby sprzedaż firmy, gdyby ludzie z tego działu zostali przesunięci do działu zajmującego się sprzedażą? Gorzej, jeśli pracownicy na co dzień wykonujący inne zadania do dłużników dzwonią „przy okazji”.

— Zdarza się, że windykacją opóźnionych płatności zajmują się dział księgowości, dział obsługi klienta, a nawet sprzedawcy. Ostatnie rozwiązanie jest najgorsze. Zamiast skutecznie sprzedawać, sprzedawca zajmuje się odzyskiwaniem pieniędzy, po jakimś czasie zaczyna się kojarzyć swoim klientom negatywnie — ostrzega Paweł Trybuchowski.

### **Ważne pytanie**

Pozostaje jeszcze odpowiedzieć na pytanie, który moment na to jest najlepszy? Dane firm windykacyjnych dowodzą, że wraz z upływem czasu od daty płatności faktury do czasu przekazania jej firmie windykacyjnej znacząco spada skuteczność windykacji.

— Dlatego ważne jest, aby zlecać windykację wierzytelności w jak najszybszym czasie, co gwarantuje dużo większą skuteczność windykacji oraz zmniejsza jej koszty — podkreśla **Grzegorz Paszkiewicz**.

Niektórzy idą jeszcze dalej i do fachowców radzą zwrócić się jeszcze przed powstaniem należności. Dlaczego? Firma, która nie ma problemów z płatnikami, i taka, która dopiero rozpoczyna swoją działalność, powinny dobrać odpowiednie rozwiązanie dla siebie, zanim wystąpią komplikacje.

Przyczyną jest m.in. różnorodność prowadzonych działań, a co za tym idzie, wierzycieli. Dla każdego z nich należy przygotować odrębne rozwiązanie. Są firmy, które specjalizują się w zarządzaniu wierzytelnościami biznesowymi — z sektora B2B, są takie, które zajmują się zarządzaniem wierzytelnościami z sektora B2C, są też inne, specjalizujące się w sektorach niszowych — służba zdrowia, szkoły, korporacje, wierzytelności międzynarodowe, budżetowe etc.

— Nie wyobrażam sobie, by wierzyciel mógł dobrać odpowiednie i korzystne rozwiązanie w sytuacji, kiedy problem z płatnościami już powstał — kontrahent nie zapłacił na czas. Proces decyzyjny przypomina wówczas bardziej gaszenie pożaru, niż opracowanie przemysłanej strategii — wyjaśnia Paweł Trybuchowski.