



Mercoledì 10/06/2020

Perché è necessario gestire gli insoluti di studio

A cura di: BDM ASSOCIATI Srl

Mi confronto spesso con professionisti in seria difficoltà nella gestione degli incassi e degli insoluti.

Sovente i problemi scaturiscono da una gestione poco puntuale ed attenta di questa funzione aziendale da parte dello studio. Nel tempo si sono accumulate posizioni che per esigenze particolari del cliente si è deciso di non gestire; ci si è presto resi conto che più la somma cresceva, più diventava complesso ottenerla; tuttavia, seppure la speranza di incassare quel credito vada affievolendosi, si continua a lavorare per il cliente non puntuale.

Certo, fortunatamente non tutti i rapporti coi clienti si sono sviluppati così e certo, il professionista quando ci si mette riesce a contenere il problema... Ma condividerete con me che c'è bisogno di un processo gestito dalla struttura in automatico, pena il perdere pezzi e accorgersi che lo studio sta facendo da banca ai clienti.

La direzione dovrà innanzitutto stabilire quali sono i tempi di pagamento desiderati. Il mio consiglio è di cadenzare il forfait e conguagliare periodicamente. Così facendo, vedrete che il cliente digerirà l'onorario richiesto ben più facilmente: l'impatto psicologico di 100 euro al mese è decisamente minore di 1200 annuali.

Inoltre, è un'ottima occasione per creare un contratto qualora mancasse. Non è necessario che tutti i clienti seguano uno standard predefinito, ma più situazioni riuscirete a standardizzare, più efficace sarà il processo e meno tempo richiederà a voi. Sarà poi necessario educare i clienti alla puntualità, perché, formalità contrattuale o meno, i furbetti (delle RIBA) non si faranno scoraggiare.

In seconda battuta, sarà necessario formare la struttura sul come comportarsi in questi casi: quando far partire la prima telefonata di sollecito, o come proseguire nel caso in cui la situazione non rientrasse.

A che punto deve intervenire il professionista? Quando la struttura non ha più spazi di manovra, ovvero quando il cliente si ostina a non pagare e si dimostra sordo alle giuste richieste dello studio. A questo punto sta al professionista decidere cosa fare, e bilanciare ogni aspetto della delicata situazione. Nelle vostre valutazioni dovete certamente tenere in considerazione la situazione specifica del cliente, ma non perdetevi mai di vista il quadro generale di studio.

Quanti clienti stanno comportandosi così? Che significato economico finanziario ha questa situazione sulla mia struttura? Come ho intenzione di gestirne le evoluzioni?

Una volta deciso il da farsi, il professionista deve scendere in campo, e contattare direttamente il cliente. Lo so, la telefonata col cliente insolvente è una delle più difficili da fare, ma fa parte del vostro lavoro.

Il segreto è affrontare il problema con consapevolezza, e con obiettivi e piani d'azione precisamente delineati. Se non avete ben chiaro in mente come deve concludersi quella telefonata, vi ritroverete in balia dei soliti clienti, tanto bravi commercialmente quanto abituati ad approfittarsene.

Questo non significa che non si possa fare l'eccezione o andare incontro ad un cliente in difficoltà, ma sta alla vostra abilità di gestione la valutazione del peso delle decisioni e alla vostra capacità imprenditoriale capire la cosa giusta da fare.



Voglio infine toccare un aspetto psicologico legato alla difficoltà che l'atto stesso di chiedere i soldi dovuti comporta per alcuni. Tenete sempre a mente che il lavoro è stato svolto, e che voi siete stati presenti per il cliente quando ne aveva bisogno. Chiedere ciò che vi è dovuto è un vostro assoluto diritto e starà al cliente spiegarsi e trovare una soluzione che sia per voi accettabile. Se in questa fase ricevete minacce di cambiare studio o motivazioni campate per aria, non fatevi prendere in giro, non sono questi i clienti che state cercando.

Dott. Lorenzo Losi