

# 7 TIPS\*

PARA GESTIONAR DE MANERA EFICAZ TUS PROCESOS  
DE **GESTIÓN DE COBROS** EN MOMENTOS DIFÍCILES

---

\*TRUCOS, CONSEJOS



En tiempos de desconcierto e incertidumbre, las organizaciones deben **mantener activos sus procesos de gestión para asegurar la comunicación documental con clientes y miembros del equipo**. La necesaria transición al trabajo en remoto, que será tendencia a partir de ahora, está modificando también la forma de actuar en materia de **Cuentas por Cobrar**.

La situación sin precedentes que estamos viviendo ha tenido un impacto directo en la forma de gestionar y recuperar la deuda pendiente. Como **gestor de créditos y cobros**, tu trabajo consiste en mantener el flujo de caja, preservando siempre la misma calidad de relación con los clientes.

Recogemos aquí **siete “tips”** para ayudarte a adaptar tu estrategia de cobro, seguir cobrando, cuidando a tus clientes, fortaleciendo a tu equipo y salir bien parado, sin que el impacto sea demasiado grave.

# REEVALÚA LA SITUACIÓN DE TUS CRÉDITOS

Mientras que algunos clientes han sufrido pocos cambios en sus operaciones, otros, sin embargo, se han visto muy afectados y, por tanto, tienen problemas para pagar sus facturas.

Los aplazamientos de cobro y los límites de crédito están aumentando considerablemente. Hay que responder rápido, pero, antes de lanzarte a actuar, date el tiempo necesario para analizar tu negocio y entender, siendo realista, qué importes vas a poder cobrar, con qué clientes puedes negociar, cuáles se encuentran en situación de riesgo, etc.

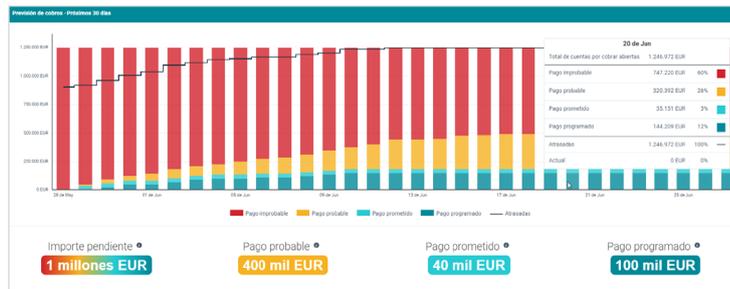
## TÓMALE EL PULSO A TU NEGOCIO

Empieza por revisar tu situación (por ejemplo, los tipos de clientes que tienes, el vencimiento de su saldo, el efectivo en riesgo, etc.) para poder tomar las decisiones con mayor fundamento y priorizar tus esfuerzos de manera correcta. Sigue monitorizando cada día la evolución del rendimiento y la previsión de efectivo (por ejemplo, el efectivo que esperas ingresar y los pronósticos), ya que es esencial vigilar la actividad diaria, especialmente en tiempos de incertidumbre, y dedicar los esfuerzos y los recursos allí donde más se necesitan. Por último, adapta tus tipos de cobro según el análisis realizado.

## ¿POR QUÉ ESKER?



La capacidad de informar en función de los tipos de cliente (por ejemplo, por sector, por perfil, por la calificación del pagador, etc.), los paneles de control y los KPIs ayudan a analizar tus riesgos y a orientarte en tu gestión de cobros.



# 02

# ADAPTA TU ESTRATEGIA DE COBRO

Tu estrategia de cobro está prevista para gestionar situaciones «normales» con la plantilla completa. En el clima actual, y si andas corto de personal, es posible que tengas que ajustar tu estrategia para que siga aportando la eficiencia que necesitas en tus procesos de cobro. Céntrate en los clientes «en riesgo» y mantente en contacto con ellos.

## ADAPTA TU PROCESO PARA COBRAR RÁPIDO

Tu prioridad debe ser cobrar todo el efectivo que puedas, y tus esfuerzos deben centrarse en dicho objetivo. Suspende tu actividad habitual y prioriza las acciones de acuerdo con las necesidades de tu negocio. Enfócate en las cantidades más grandes por cobrar, en los clientes que corren mayor riesgo en cada sector, en las calificaciones del pagador, en los atrasos (por ejemplo, más de 90 días en tu balance cronológico) o haz que el personal del que dispones se centre en tareas concretas. ¡Ahora más que nunca, tu objetivo es la eficiencia!

## ¿POR QUÉ ESKER?



Adapta tus procesos de cobro y modifica el umbral para originar las llamadas de cobro, afina la prioridad de las llamadas para centrarse en los pagarés vencidos o en las llamadas de seguimiento y personaliza las listas de tareas.

Lista de tareas • Todo • Mi lista		
Respuestas de clientes pendientes	12	Ver
Reclamaciones de pago necesarias	32	Ver
Causa de impago: Motivos de retraso	14	Ver
Causa de impago: Impugnada	✓	Listo
Finalización de tareas manuales	✓	Listo
Facturas atrasadas +60 días	2	Ver
Clientes por encima del límite de crédito	7	Ver
Establecer preferencias de "Mi lista"		

# 03

## HAZ QUE TUS CLIENTES SE PASEN A LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Ahora que los servicios postales están parados y las facturas atascadas en las oficinas de correos, es el momento de hacer que tus clientes se pasen a la facturación electrónica. A los clientes reticentes, que siguen exigiendo que se les envíe la factura original por correo postal, puedes motivarles para que adopten la facturación electrónica aplicando un coste adicional a cada factura enviada en papel. O puedes mandar, sistemáticamente, una copia por correo electrónico a tu contacto habitual en tu cliente, además de la factura en papel, para que se vaya acostumbrando.

### ASEGURA LA ENTREGA DE LA FACTURA

Además de que te permite enviar las facturas independientemente de factores externos, pasarte a la facturación electrónica disminuye tus gastos administrativos, reduce el plazo de entrega de las facturas y da más tiempo a tus clientes para tramitar, aprobar y resolver, llegado el caso, cualquier cuestión relacionada con la factura. Con el estado de entrega de las facturas en tiempo real, puedes prever los problemas de cobro reenviando por correo electrónico las facturas originales o duplicados a los clientes que suelen recibirlas por correo postal.

¿POR QUÉ ESKER?



Pásate a la facturación electrónica y rastrea desde el primer momento el estado de entrega de tus facturas, en los paneles de control e informes.



# 04 FACILITA EL PAGO AL CLIENTE

Para ayudar a los clientes con problemas en su flujo de caja, es posible que tengas que ampliar los plazos de cobro. O, si eres tú el que sufre contratiempos, puede que desees ofrecer descuentos por pronto pago, para motivar a tus clientes a que te paguen por adelantado. Todo aquello que te permita recuperar tu flujo de caja será bienvenido. ¡Más vale pájaro en mano que ciento volando!

## OFRECE SOLUCIONES DE COBRO FLEXIBLES

Al ofrecer a tus clientes la capacidad de renegociar los plazos de cobro y/o de extender el vencimiento de sus deudas, podrás establecer con los clientes una relación que facilitará que consigan cumplir con la fecha de cobro y, a su vez, que tu negocio, finalmente, asegure los ingresos.

Además, al ofrecer descuentos por pronto pago a los clientes que tienen la capacidad de pagar antes, mantendrás un flujo de caja sólido.

Tus clientes tendrán más ganas de seguir manteniendo relaciones comerciales contigo en el futuro, al ver que tu empresa se preocupa del cliente y que es fácil negociar con ella.

## ¿POR QUÉ ESKER?



El pago automatizado (AutoPay) ofrece a los clientes plazos de pago más amplios y a ti una mayor posibilidad de que recibas los cobros en la fecha de vencimiento de las cuotas: una situación en la que ganarás tanto tus clientes como tú.

Detalles de plan de pagos	
Cliente	Acciones disponibles
Coffee Delivered	Cancelar plan de pagos
Proveedor	
ACME FRANCE	
Imp. restante	Imp. total
52.015,00 EUR	52.015,00 EUR
Fecha del último pago	
01 feb 2021	
Nombre	Plan depagos
Cliente	Coffee Delivered
Proveedor	ACME FRANCE
Fecha de primer pago	01 jul 2020
Fecha del último pago	01 feb 2021
Importe total	52.015,00 EUR
Importe pagado	0,00 EUR

# 05

# GESTIONA LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Es importante hablar con los clientes todo lo posible, para averiguar cómo afrontan la situación actual, si tienen algún problema en particular o cómo prevén que serán los próximos meses. Esto te permitirá encontrar soluciones conjuntas (por ejemplo, planes de pago, descuentos por pronto pago, etc.). Además, puede que tengas que informarles de cambios en tu estructura operativa (como un nuevo horario comercial, la mejor forma de ponerse en contacto contigo, etc.).

Seguro que los clientes sabrán apreciar a un proveedor que está a su lado, ayudándoles en tiempos difíciles. Esto aumentará la posibilidad de que mantengan su fidelidad cuando se vuelva a la normalidad.

## MANTÉN EL CONTACTO CON TUS CLIENTES

Sobre la base del personal con el que cuentas y de tu nivel de actividad, puedes elegir entre hablar prioritariamente con determinados clientes (de sectores en dificultad, con las cantidades pendientes mayores, etc.), enviar mensajes masivos para llegar de forma rápida a una mayor parte de tu clientela, u ofrecer a tus clientes que entren al portal, para que tengan acceso a las facturas, planes de pago, balances cronológicos y mensajes en tiempo real.

## ¿POR QUÉ ESKER?



Con acceso a plantillas de mensajes, la capacidad de envío de mensajes masivos y un portal para los clientes, tu equipo de cobros dispone de más tiempo para centrarse en tareas más importantes, como hablar con los clientes que están en riesgo.

### Enviar mensaje

Clientes	Mensaje
Los siguientes 20 clientes recibirán este mensaje: <ul style="list-style-type: none"><li>Ace Unlimited Corp. (27843)</li><li>American Services, LLC (31782)</li><li>Advanced Depletions, Inc. (29156)</li><li>Coffee Delivered (35721)</li><li>Aerotec, Inc. (30469)</li><li>Container Corp. (37034)</li><li>Brewco Distributors (33095)</li><li>Cupware, LLC (67233)</li><li>Candles, Inc. (65920)</li><li>Dryers Plus (69859)</li><li>Blue Shirts (63294)</li></ul>	Asunto Situación actual Mensaje Estimado cliente,   <input type="checkbox"/> Adjuntar PDF de extracto de cuenta <input type="checkbox"/> Grabar este mensaje como una reclamación de pago <a href="#">Ver destinatarios</a> <b>Enviar</b>

# 06 HAZ QUE LA COLABORACIÓN SEA UNA PRIORIDAD

La colaboración es clave y, con tantos empleados trabajando desde sus casas, mantener el control de la comunicación interna nunca ha sido tan importante como ahora. Debes asegurar la continuidad de tu negocio y proporcionar el mismo nivel de servicio a tus clientes, lo que incluye garantizar que las dudas se responden en su debido momento, que las disputas se resuelven rápidamente y que las tareas se asignan a su correspondiente miembro del equipo.

## ASEGURA LA VISIBILIDAD Y COORDINACIÓN EN TODO MOMENTO

Es importante que sigas colaborando con tu equipo, compartiendo información y resolviendo cuestiones, especialmente las disputas o las llamadas que piden seguimiento (por ejemplo, de clientes que solicitan aplazamiento). A los equipos que trabajan en compartimentos estancos desde sus casas, con documentos en papel o gestión manual (como hojas de cálculo de Excel, informes del ERP, facturas enviadas por correo postal, etc.), les cuesta centrarse en lo que de verdad importa: construir una relación con el cliente y conseguir cobrar más rápido.

### ¿POR QUÉ ESKER?



Crea, asigna y controla las tareas directamente desde una solución similar a un CRM, y colabora con tu equipo y compañeros de trabajo como si estuvieras en la oficina (¡salvo por el café gratis!).

Mantén al día a las partes interesadas y asegúrate de que los gestores pueden supervisar el rendimiento del equipo y garantizar que la estrategia de cobro se adapta adecuadamente a la situación.

00006 Reclamación de pago derivada para Rossi Tarea

Detalles			
Descripción	Estado		
solicitud de nuevo plande pago	No iniciada		
	Asignada a		
	Maria AR (maria.ar@esker.com)		
Resumen de clientes - ver más detalles a continuación			
	Facturas	Notas de crédito	Total
Rossi - 55416	27.544,00 EUR	277,00 EUR	27.267,00 EUR



# ¡CUIDA DE TU EQUIPO!

Conservar una actitud positiva y el compromiso en el equipo no es fácil cuando sus miembros trabajan en remoto desde diferentes ubicaciones. ¿Por qué no motivar a tu equipo con pequeños cambios en los cobros? Alcanzar un objetivo como equipo, puede ser una manera estupenda de mantenerlos motivados y hacerles sentir que forman parte de un equipo.

## ASEGURA EL BIENESTAR DE LA PLANTILLA

Cuidar de tu dinero y de tus clientes debe ser una prioridad, pero no debes olvidar cuidar de tus empleados. Cuando los empoderas y reconoces su trabajo, especialmente en tiempos difíciles, refuerzas la moral, la misión y el espíritu de equipo.

¡Sé creativo! Motiva a tu equipo con retos divertidos. Fija incentivos en función del porcentaje de objetivos conseguidos. Si se alcanza el 100% de los mismos, compensa al equipo cuando estéis todos de vuelta en la oficina.

## ¿POR QUÉ ESKER?



Utiliza los objetivos de cobro del equipo para fijar la cantidad prevista a ingresar, semanal o mensualmente.

Sigue la actividad del equipo y ajusta la carga de trabajo según haga falta, para ayudar a aquellos que puedan tener dificultades.





## ANTICIPATE AL FUTURO

Cuando la situación vuelva a la «normalidad», tómate el tiempo necesario para evaluar qué ha funcionado y qué puede ser mejorado, en caso de que te tengas que enfrentar de nuevo una situación similar en el futuro.

# ¿QUIÉNES SOMOS?

Esker es una empresa líder en el mundo de software de automatización de procesos basada en IA que ayuda a los departamentos financieros y de atención al cliente a transformar digitalmente su ciclo de aprovisionamiento (P2P) y su proceso integral de ventas (O2C). Empleado por más de 6.000 empresas de todo el mundo, las soluciones de Esker incorporan tecnología de inteligencia artificial (IA) para impulsar una mayor productividad, una mejor visibilidad, un menor riesgo de fraude y una mejor colaboración interna, con los clientes y con los proveedores.

Fundada en 1985, Esker opera en América del Norte, América Latina, Europa y Asia-Pacífico. La sede central se encuentra en Lyon (Francia), la sede de los Estados Unidos en Madison, Wisconsin, y la sede española en Madrid. En 2019 Esker generó 104 millones de euros en ingresos por ventas.





[www.esker.es](http://www.esker.es)