

# *K*intlévőség kezelése

---

*Hatékony és működő, nem szokásos módszerek*  
V-1.1

Külön is alkalmazható Servantes oktató anyag

2009-2011.  
© Parallel Szoftver  
[www.parallel.hu](http://www.parallel.hu)  
[parallel@parallel.hu](mailto:parallel@parallel.hu)

## Bevezető

Manapság még a jól működő cégek életét is jelentősen nehezíti a kintlévőség mértéke, ami a likviditás csökkenésében és a pénzügyesek túlterheltségében jelentkezik először. Vajon tényleg csak a hagyományos és kevés számú megoldások közül választhat egy olyan vállalkozás, amely szeretné megoldani ezt a problémát?

Az alábbi, pontokba szedett módszerek részben magukban foglalják azokat, de túlmutatnak az általánosan elfogadott lehetőségeken, mivel látható, hogy a kemény és nagy számú felszólítás, a behajtó cégek, valamint a jogi lépések nem csökkentik jelentősen és hosszú távon a kintlévőséget. Nem állítjuk, hogy ezek a lépések egyformán használatosak bármilyen cégre vagy személyre, hiszen jelentős különbséget jelent, hogy milyen terméket vagy szolgáltatást, kinek és mekkora mennyiségben értékesít.

Parallel Kft. örömmel veszi, ha ön visszajelzi, hogy sikeresen alkalmazta ezt leírást pénzügyei stabilitásának növeléséhez, valamint köszönetet mondunk bármilyen további ötletért, amely hozzásegíti a tisztességes vállalkozásokat ahhoz, hogy bevételeiket tekintve stabilabbak legyenek. Az ilyen javaslatokat beépítjük ezen ingyenes kiadványunk következő verziójába.

## Mikor keletkezik a kintlévőség?

Azt hihetnénk, hogy akkor, amikor a számlát a fizetési határidőn túl még mindig nem egyenlítették ki.

Ezzel szemben a legtöbb esetben *akkor keletkezik, amikor a számlát még kis sem állították*. Hogyan? Számos módja és időpontja lehet annak, hogy már jóval a számlázás előtt miképpen és mikor teremtyük meg előre a kintlévőséget. Az alábbi megoldások egy része az ilyen helyzeteket előzi meg, a továbbiak pedig a megelőzésen túli lehetőségekről szólnak.

### 1. *S*genis megválogathatja ügyfeleit!

Kinek akar eladni? Számos vezető panaszkodik, hogy egy-egy ügyfele rendszeresen késve fizet. Ha feltesszük, hogy mire jó egy ilyen ügyfél, s hogy miért nem szabadul meg tőle - tehát miért ad el neki továbbra is -, akkor azt a választ kapjuk, hogy azért, mert nem engedheti meg magának, hogy ne adjon el mindenkinek, aki csak vásárolni hajlandó.

Dehogyan! Az a vevő, amely nem fizet időben, olyan mennyiségű energiát, figyelmet köt le a cég életéből, hogy ha ugyanezt a mennyiségű figyelmet a jól fizető ügyfelekkel összefüggő kapcsolatok ápolásra és új ügyfelek szerzésére fordítanánk, akkor többszöröse jönne be annak a bevételnek, mint amit a notórius nem fizetőtől próbálunk behajtani.

*Engedje el legrosszabbul fizető ügyfeleit!*

## 2. Nagy értékű számla kiküldése előtt

Bár sok kicsi sokra mehet, a bosszantó, amikor a cég kiküld egy nagy értékű számlát, s azt egy olyan vevő nem egyenlíti ki, amelyben eddig megbízhattunk.

Mit tehet ön? Adja ki a számlázásért felelős személynek vagy részlegnek, hogy mielőtt a számlát elkészíti, hívja fel telefonon a vevőt, s tegye fel neki a következő vagy hasonló kérdést:

- *Szerződésünknek megfelelően küldöm önnek a számlát. Ugye nem lesz akadálya, hogy időben kiegyenlítsék!?*

Nem elég tehát, hogy az értékesítő jóban legyen a vevővel. A pénzügyesnek kapcsolatban kell lennie a vevő pénzügyesével már az első számla kibocsátása előtt – legalább nagy értékű számlák estén. A szerződés az szerződés. Egy további személyes ígéret viszont sokszor erősebb, mint az írás.

### 3. *A* határidő előtt

Tartsa nyilván nagy értékű kimenő számláit számítógéppel és rendszeresen, hetente akár többször gyűjtse ki szoftverével azokat a számlákat, amelyek fizetési határideje 3 nap múlva lejár. Hívja fel és barátságosan emlékeztesse őket valahogy így: *„Van ott önöknél egy számla, amelynek hamarosan lejár a fizetési határideje. Ugye nincsen akadálya annak, hogy határidőn belül kiegyenlítésre kerüljön!”*

Ha tényleg érdeklődéssel teszi fel a kérdést és nem sugall valamiféle türelmetlenséget, akkor várható, hogy udvarias és önnek tetsző válasza lesz.

Általában a kívánt választ fogja kapni, s ha mégis az lenne a válasz, hogy nem lesz időben kiegyenlítve, akkor alkalmazhatja a következő alpontban leírtakat.

#### 3.a *N*emleges válasz

Ha kérdésére azt a választ kapja, hogy sajnós nem tudják határidőre kiegyenlíteni a számlát, akkor ne türelmetlenséggel, hanem megértő érdeklődéssel reagáljon és tudja meg ügyfelétől, hogy mi az a lehető legkorábbi időpont, amikor ki lesz egyenlítve a számla.

Nyilvánvaló, hogy nem jön jól önnek a határidőn túl történő kifizetés, de ingerültséggel nem jön előrébb a kifizetés ideje, hanem inkább tovább tolódik.

Ha ez az ügyfele rendszeresen késedelmesen fizet, akkor nem az itt leírtak, hanem következő (4.) pontban található módszer alkalmazása ajánlott.

#### 4. *R*endszeresen késve fizetők

Ha áttekinti ügyféllistáját a rendszeresen késve kiegyenlített vevők vonatkozásában, akkor azt fogja találni, hogy ügyfeleinek egy kisebb része lesz az, amelyikkel „állandóan” baj van. Ezek azok, akikkel hiába türelmes, hiába ideges, hiába sürgeti őket, stb., stb. Az ilyen ügyféllel hívjon össze egy személyes megbeszélést és kérdezze meg tőle, hogy elégedett-e az ön termékével, szolgáltatásával. (Ehhez persze ajánlott, hogy legalább ön biztos legyen abban, hogy jó minőséget értékesít vagy szolgáltat.)

Ha az ügyfél elégedett, akkor kérdezze meg tőle, hogy ő *„szívesen szolgáltatna-e valakinek, aki nem fizetne neki időben”*. Erre valószínűleg nem lesz a válasz valamint elmeséli majd önnek az ügyfele, hogy neki sem fizetnek időben, s ezért nem tud ő sem pontosan fizetni. Ekkor javasolja neki, hogy szabaduljon meg az olyan ügyfeleitől, akikkel csak a baj van, hogy olyanokra koncentrálhasson, akik megérdemlik, valamint új ügyfelek szerzésére (1. pont).

Adja oda ügyfelének segítségképpen ezt az írást, hogy ő is segítsen saját ügyfeleinek abban, hogy azok etikusan álljanak a pénzügyekhez.

A megbeszélés végére képes lesz elérni, hogy ez az ügyfele ezentúl időben fizessen majd az ön cégének és ezt be is tartsa. Ellenkező esetben jelezze neki, hogy nem biztos, hogy a jövőben is tud számára szolgáltatni vagy eladni neki.

## 5. Elveszve

A pénzügyes néha elveszve érzi magát, mert felhívja az ügyfelet, aki nem fizetett időben, s olyasmi választ kap, hogy már utaltak volna, de a főnök külföldön van, vagy nem tudja mi történik, mert nem ő utal, hanem a főnök vagy valaki más és *„rajta igazán nem múlik”*.

Ez egyszerűen a felelősség áthárítása, s ha ön ezt elfogadja, akkor azt veszi majd észre, hogy letették a telefont és még nagyobb bizonytalanságban van, mint előtte. Ne hagyja, hogy válasz nélkül zárják le a beszélgetést. Tudja meg, hogy ha nem ő a felelős akkor kihez kell fordulni, ha pedig ő a kompetens személy a kiegyenlítéssel kapcsolatban, csak valamiért a felettesére hivatkozik, akkor két eset van: vagy ő tisztázza ezt a felettesével vagy megadja önnek a főnöke elérhetőségét. A lényeg az, hogy ne fejezzék be úgy a beszélgetést, hogy nincs egy pontosan megbeszélte, nem túl távoli határidő, amikor ön tájékoztatva lesz. Legrosszabb esetben tehát azzal zárják, hogy megkérdezi: „Akkor melyik nap hívhatom a válaszáért?”

## 6. Felszólító levél

Egyre több cég ismeri fel, hogy a felszólító levélnek nem kell goromba hangvételűnek lennie.

Akár szoftverrel, akár kézzel készíti cégük a felszólító leveleket, ajánlott több lépcsős felszólító levél szisztémát használni, amelyben az első kifejezetten barátságos – persze azért nem dicsérő -, mondjuk ilyen hangvételű: „Bizonyára elkerülte a figyelmét, hogy ...”.

Az utolsónak szánt felszólítás nyilvánvalóan direkter, de még mindig udvarias legyen. Adjon lehetőséget ügyfelének méltósága megtartása melletti visszavonulásra, amin itt azt értjük, hogy kifizeti a régi tartozást. Hagyományos módon is „rátámadhat” és kérheti rá írásban az „összes bíróságok legnagyobb haragját”, de ez a hangnem kevesebb alkalommal bizonyul hatékonynak, mint ahányszor eltúlozva használják.

Még a sokadik esetben is adjon lehetőséget ügyfelének, hogy emelt fővel javíthassa ki a hibát. Ez nem annyira a tartalom, mint inkább stílus kérdése. Amennyiben nem ért egyet ezzel, akkor csak gondoljon bele, hogy érezné magát ön egy cégét durván ledorongoló felszólító levél hatására.

## 7. Ellentámadás

Pénzügyi vonatkozású telefonos érdeklődése alkalmával előfordulhat, hogy barátságosan megkérdezi, hogy mikor lesz kiegyenlítve a számla, s erre az ügyfele támadással reagál.

A támadás sokféle lehet, például: „mit türelmetlenkednek” vagy „azért nem fizetünk, mert önök nem teljesítettek időben (megfelelően, stb.)”.

### 7.a „Mit türelmetlenkednek?”

Ha érdeklődésére ingerültség a válasz, akkor a legrosszabb amit tehet, hogy ön is „nekilódul”. Veszekedéssel nem fogják megoldani a dolgot. Ehelyett hallgassa meg türelmesen, s ha elég időt hagy a másiknak, akkor gyakran azt tapasztalja majd, hogy miután kiadta a dühét megenyhül és lehet vele beszélni. Ha az ügyfél nem nyugszik le, akkor kérdezze meg, hogy mikor lenne egy megfelelőbb időpont számára, amikor ezt a dolgot megbeszélhetnék, s ha erre sem nyugszik meg, akkor tényleg jobb, ha később hívja vissza vagy abban az időpontban, amit ő javasolt.

### 7.b Az ön cége a „hibás”

Amikor azt a választ kapja, hogy „azért nem fizetünk, mert önök nem teljesítettek időben (megfelelően, stb.)”, akkor a legfontosabb, hogy ne elégedjen meg ezzel szóban, hanem kérje, hogy ügyfele írásban küldje meg önnek kifogásait. Ez azért fontos, mert lehet, hogy nem is elégedetlen, hanem csak nem volt pénze, s ezt a kifogást találta megoldásnak a helyzetre vagy tényleg elégedetlen, s ebben az esetben jobb, ha az ön cége hozzájut az ügyfél nézőpontjaihoz akár a dolgok kijavításához, akár későbbi jogi helyzet könnyebb kezeléséhez.

## 8. *Megbecsülés*

Becsülje meg jól fizető ügyfeleit! Évente egyszer küldjön néhány dicsérő szót azoknak, akik rendszeresen időben fizetnek. Ez azért is fontos, mert idővel még ezek a cégek is ellazulhatnak, de ha megkapják az elismerést korrekt magatartásukért, akkor nagyobb valószínűséggel maradnak etikus magatartásuk mellett.

Még a „komoly” üzletemberek is szeretik a játékot. Küldhet jól fizető ügyfeleinek valami apróságot, amivel az ön cége jelzi, hogy értékesnek tartja az ügyfelek pénzügyi pontosságát.

## 9. Nagy számú „kis számla”

Az olyan cégek, melyek sok ezer példányban állítanak ki számlát, mint például a lakossági hulladékszállító, víz, csatorna szolgáltató cégek, havonta 10.000 vagy 100.000 darab nagyságrendű számlát is kiállíthatnak, speciális helyzetben vannak a kintlévőségek kezelését tekintve. Az is előfordulhat, hogy a számla értéke olyan alacsony, hogy két-három telefonhívás többbe kerül, mint amit be akarnak vele hajtani.

Az ilyen ügyfélstruktúrájú helyzetben egyáltalán nem a behajtásra, hanem a kintlévőség megelőzésére érdemes hangsúlyt fektetni. Ebben olyan megoldások segíthetnek, mint például néhány százaléknyi kedvezmény év végén az utolsó számlában jóváírva azoknak, akik minden hónapban időben fizettek. Hasonló megoldásokat bárki kitalálhat a cége számára. Az ilyen cégeknek is ajánlott az emberekben alapvetően meglévő játékoságra alapozni. Szóba jöhet még például az első 100 legjobban fizető ügyfél meghívása az ön cégéhez egy jelentős rendezvényre, látogatásra. Az ilyen megoldásoknak nem feltétlenül kell sok pénzbe kerülnie. Az a fontos, hogy az ügyfelek számára vonzó célt jelöljenek ki.

A kis értékű számlák problémájára több helyen használják azt a megoldást, hogy nem havi, hanem ritkább és egybevont számlázási rendszert tartanak fenn. Ez jó megoldás arra, hogy kevesebb behajtani való számlát eredményez, de ez nem zárja ki a fent említett ösztönző megoldásokat.

### 9.a Behajtás sok kis számla esetén

Mivel a sok kis számla behajtása hagyományos módszerekkel olyan drága, hogy nagyobb lehet a behajtás ára, mint az elvárt összeg, ezért érdemes hajlandóság növelő eszközöket igénybe venni. Ilyen például, hogy felkínáljuk a késedelmi kamat elengedésének lehetőségét, amennyiben az ügyfél egy megadott időpontig kiegyenlíti tartozását (kamattól mentesítés).

## 10. „Adjon Isten!”

„Amilyen az adjonisten, olyan a fogadjisten!”

Talán ezt a pontot kellemetlen olvasni, de az a helyzet, hogy miért fizetnének nekünk pontosabban, mint ahogyan mi fizetünk másoknak?!

Ha úgy érzi, hogy egyre kevésbé folynak be időben a bevételei, kezdje saját cégével, igyekezzen kifizetni minél több szállítói tartozást. Ez megnöveli az ön cége társadalmi értékét és példája akarva vagy akaratlan kihat majd a gazdaság más szereplőire, s az ön ügyfeleire is. Akár már az első „kifizetési hullám” után érezheti majd, hogy javul ügyfelei fizetési hajlandósága.

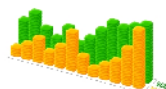
Az ön cége morális pénzügyi viselkedése a szállítók felé az elsődleges meghatározó tényező lehet vevői számláinak időben történő kiegyenlítésben. Érdeemes jó példával elől járnia.

# Státékony eszköz pénzügyei kezeléséhez

**servantes<sup>®</sup> ERP**  
Hatékony Integrált Szoftver Rendszer



*cégvezetéshez adatok kellenek!*



- ▶ Vevői kinnlévőségek, szállítói tartozások, pénztárak, bankok kezelése teljes körűen
- ▶ Banki terminállal történő kapcsolat, utalások indítása, bankkivonatok automatikus feldolgozása
- ▶ Több valuta, deviza támogatása, valuták közötti átváltás, árfolyamnyereség, -veszteség automatikus számítása
- ▶ Listák széles sora vevőkövetelések és szállítói tartozások különböző szempontok szerinti lekérdezésére
- ▶ Egyenlegközlők, fizetési felszólítók, késedelmi kamatterhelő levelek, lejárt követelések korosító listája
- ▶ Esedékes bevételek és kiadások nyilvántartása pénzügyi tervezéshez

**Tudjon meg többet!**

**+36 1 2733 310**  
parallel@parallel.hu  
www.servantes.hu

Parallel Számítástechnikai Ügyviteli Kft.  
1161 Budapest, József u. 18.  
Tel: +36 20 9340 661, Fax: +36 1 2733 311

<http://www.servantes.hu>