

Шаблоны писем по работе
с дебиторской задолженностью



**Школа
Продашь!**

Как собирать дебиторку?

Один из самых частых вопросов, звучащих на моих тренингах: «Как собирать дебиторку?». Проблема в том, что все хотят знать не о том, как просто собирать дебиторку, а о том, как сделать так, чтобы клиент отдал тебе деньги, которые он должен, и при этом не потерять с ним очень хорошие отношения, чтобы он и дальше был твоим клиентом. Это сидение на двух стульях часто и порождает просроченную дебиторскую задолженность, основа которой – страх потерять клиентов (которые этим, кстати, умело пользуются).

В любых переговорах **существуют определенные этапы**. В переговорах **по сбору дебиторской задолженности** их – пять:

1. напоминание;
2. строгое напоминание;
3. запрос;
4. настоятельная просьба;
5. ультиматум.

Речь идет об этапах, которые начинаются с момента, когда дебиторская задолженность стала просроченной. Конечно, будет лучше, если менеджер своими действиями будет «делать профилактику» возникновения просрочки (сбор документов и предварительный анализ контрагента, напоминание об оплате до срока наступления просрочки и др.).

Переговорный процесс по дебиторской задолженности – это процесс от небольшого давления на клиента до жестких требований вернуть деньги, когда вам уже неважно, будет этот клиент с вами работать дальше или нет, а забрать свои деньги становится более принципиально. Важно помнить, что в этом процессе важна последовательность, не надо ждать, когда у клиента возникнет просрочка в несколько месяцев, и неожиданно для него начинать требовать свои деньги (раньше же вы терпели!). Важно идти постепенно от одного этапа до другого, используя и телефонные звонки, и письма клиенту.

Ниже мы предлагаем вам ознакомиться с тремя шаблонами писем, которые помогут управлять дебиторской задолженностью и влиять на результаты переговорного процесса с должником.

Почему всего 3 письма, а не 5? Эти шаблоны предназначены для менеджеров по работе с клиентами. Письмо-напоминание и письмо - строгое напоминание составляются приблизительно по одной схеме. Отличие состоит только в тоне письма - во втором случае он более строгий. На стадии ультиматума работа с долгами – удел юристов и начальников высокого ранга.

Письмо-напоминание и письмо – строгое напоминание

Письмо-напоминание представляет собой завуалированный намек о том, что клиент забыл оплатить оказанные вами услуги/проданную продукцию. Если такое произошло впервые, – действия компании по взысканию долга являются сдержанными и мягкими, взаимодействие совершается на формальном уровне, не затрагивающем личность клиента. Иногда достаточно просто продублировать счет (а уже потом, при необходимости, высылать письмо-напоминание).

Допустимо также применение нескольких писем-напоминаний. Всё зависит от специфики рынка и принятых в компании взаимоотношений с клиентами.

Как написать хорошее письмо-напоминание?

Блок 1. Информационный повод

Начать письмо лучше всего с информирования клиента об акциях, новинках, скидках или по другому информационному поводу, на первый взгляд, не связанному с напоминанием о допущенной оплошности клиента.

Здравствуйте, Иван Иванович!

Спешим Вас проинформировать о расширении ассортимента нашей продукции. Приглашаем Вас на нашем сайте ознакомиться с новыми продуктами, которые наверняка окажутся полезными для Вас.

Блок 2. Напоминание о задолженности

Плавнo перейдите от информационного повода к напоминанию о задолженности.

Наша компания ранее уже осуществляла Вам продажу товаров/оказала Вам услуги на ... (сумма) рублей. Остались ли Вы довольны обслуживанием? Всё ли Вас устраивает?

Дело в том, что мы все еще не получили оплату этих услуг/товаров. Возможно, счет-фактура затерялась или не дошла до Вас? В таком случае во вложении Вы найдете дубликат.

Блок 3. Дальнейшие действия и сроки

Часто бывает так, что клиент по каким-либо причинам не готов немедленно произвести оплату. Тогда просто необходимо подвести его к дальнейшим действиям (рассрочка платежа, перенос сроков).

Если же по каким-либо причинам Вы не можете произвести оплату сейчас, очень прошу Вас позвонить мне, чтобы мы могли совместно с Вами прийти к подходящему решению.

Будем рады дальнейшему плодотворному сотрудничеству!

С уважением,_____.

Письмо-запрос

Письмо-запрос – более настойчивое требование вернуть деньги. Вы уже не напоминаете, а добиваетесь от клиента совершения необходимых действий. Главные инструменты воздействия на этом этапе:

- Обращение к чувству справедливости и собственного достоинства клиента;
- Обращение к страху потери привилегий (более выгодных условий сотрудничества) или возникновению угрозы имиджу клиента.

Как начать письмо-запрос?

Блок 1. Обращение к чувствам клиента (вариант 1)

Здравствуйте, Иван Иванович!

Нам приятно сотрудничать с Вами, и мы представляем Вас как очень ответственного и ценного заказчика. Мы хотим и дальше сохранить такие же хорошие отношения с Вами, поэтому пытаемся прояснить ситуацию. А дело вот в чем!

Возможно, возникло какое-то недоразумение, но на наш счет до сих пор не поступила плата за оказанные Вам услуги/поставленный товар.

Блок 1. Обращение к чувствам клиента (вариант 2)

Здравствуйте, Иван Иванович!

Возможно, возникло какое-то недоразумение, но на наш счет до сих пор не поступила плата за оказанные Вам услуги/поставленный товар.

Нам приятно сотрудничать с Вами, и мы представляем Вас как очень ответственного и ценного заказчика. Но, к сожалению, мы вынуждены прекратить поставку товара/предоставление скидки на товар до момента поступления платы на наш счет.

Мы хотим и дальше сохранить такие же хорошие отношения с Вами, поэтому предлагаю...

Блок 2. Призыв к активным действиям

Предлагаю в удобное для Вас время обсудить возникшую ситуацию!

Мой контактный телефон:

e-mail:

skype:

Будем рады дальнейшему плодотворному сотрудничеству!

С уважением,_____.

Хотите узнать больше о том, как продавать лучше?

Звоните: 8 (800) 250-65-58; +7 (3852) 585-535.

Пишите: you@prodasch.ru; school@prodasch.ru.

Смотрите: www.prodasch.ru; www.qs22.ru.

В гости: Алтайский край, г. Барнаул,

ул. Пушкина, 386, офис 306.

Еще больше полезных знаний:

www.facebook.com/prodasch;

www.vk.com/prodasch.