



alfarolik

# JAK SKUTECZNIE POPRAWIĆ SPŁYWY NALEŻNOŚCI I UNIKNAĆ WINDYKACJI?

expert  
training

**Jeśli znasz kogoś, komu może przydać się ta wiedza – prześlij mu ten wartościowy raport.**

Opracowane przez Alfa Pro

[www.AlfaPro.uk/pl/](http://www.AlfaPro.uk/pl/)

[contact@AlfaPro.uk](mailto:contact@AlfaPro.uk) • [lfta.lftc@gmail.com](mailto:lfta.lftc@gmail.com)

Licencja CC BY-NC-ND “pewne prawa zastrzeżone”.

Możesz pobierać plik, kopiować plik, przysyłać plik klientom i znajomym, dystrybuować plik za pomocą Internetu, pod warunkami: bez wprowadzania zmian w treści lub pliku, niepobierania opłat na plik, uznania autorstwa. Inne użycie wymaga odrębnej zgody. Napisz do nas.



---

# JAK SKUTECZNIE POPRAWIĆ SPŁYWY NALEŻNOŚCI W FIRMIE & UNIKNĄĆ WINDYKACJI?

W biznesie kluczowa jest płynność finansowa, szczególnie w czasach kryzysu. Liczy się gotówka, którą mamy pod ręką i możemy nią swobodnie zarządzać. Dlatego postanowiłem przygotować ten materiał. To fragment naszego dużego szkolenia z windykacji, zawierający szybkie wskazówki, jak usprawnić spływy należności i zwiększyć dostępność gotówki w firmie. Każdą z nich możesz wykorzystać dosłownie od ręki.

Zacznijmy od czegoś, co rzadko jest poruszane – czy wiesz, że przedsiębiorcy często nieświadomie popełniają błędy, które sprawiają, że wręcz zachęcają swoich klientów do opóźniania płatności? Czasami wynika to z zaniedbania, a czasem po prostu z braku świadomości. Pokażę Ci, jak tego uniknąć i zarządzać należnościami tak, aby maksymalnie wspierać płynność finansową Twojej firmy.

**Dzięki temu możesz uniknąć konieczności windykacji.**

Pamiętaj, że mówimy tutaj o systemie, o polityce i procedurach, które tworzysz w swoim biznesie. Jak sprawić, aby Twoja firma była przygotowana na czas kryzysu i funkcjonowała na jak najlepszych warunkach finansowych? Pisząc o kryzysie mam na myśli nie tylko problemy gospodarcze, ale również gorszy czas w Twojej firmie.

Oczywiście, możemy skupić się na sprzedaży, ale to nie zawsze przekłada się na płynność finansową. Sprzedaż to tylko pierwszy



krok – kluczowe jest to, aby klient faktycznie zapłacił za to, co kupił. Przejdźmy przez najczęstsze błędy oraz sprawdzone rozwiązania.

## **BŁĘDY W POLITYCE WINDYKACYJNEJ FIRMY I ICH ROZWIĄZANIA**

### **BŁĄD #1: BRAK PROCEDUR I WYMAGAŃ FORMALNYCH**

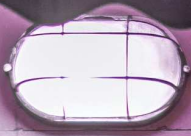
Ogromnym problemem w polityce finansowej firm jest to, że nie mają wymagań formalnych w stosunku do klientów, którzy otrzymują produkt lub usługę. Brak zabezpieczeń transakcji sprawia, że klienci czują się zwolnieni z obowiązku zapłaty. Aby temu zapobiec, zadbaj o pełną dokumentację każdej transakcji – od podpisanej umowy, przez fakturę, po protokoły odbioru.

Dodatkowo, warto ocenić ryzyko związane z danym klientem. Klasyfikacja klientów pod kątem wiarygodności płatniczej pozwoli Ci lepiej zabezpieczyć się przed opóźnieniami i dobrać odpowiednie środki ostrożności, takie jak zaliczki, gwarancje bankowe, czy płatności z góry.

### **Dokumentacja**

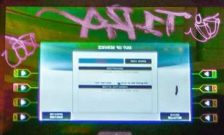
Po pierwsze należy mieć wszystkie papiery na miejscu. Warto zacząć od umowy i faktury – najlepiej podpisanej lub zatwierdzonej przez osobę upoważnioną, a nie przypadkowego pracownika. To jest podstawa do późniejszych rozmów w razie problemu.

Jeśli dostarczasz produkt – pamiętaj o podpisaniu protokołu dostawy i odbioru. Jeśli dostarczasz usługi, zrób podobny dokument potwierdzający odbiór poszczególnych prac. Jeśli działasz zdalnie – trzymaj wszystkie maile i potwierdzenia z systemu zamówień – kto, co, kiedy, w jakiej cenie, na jakich warunkach, kiedy zrealizowano itd. Uzupełnij procedurę – sporządź stosowną dokumentację dla każdego etapu sprzedaży



MTA

MTA



MTA

i realizacji zamówienia.

### **Ocena ryzyka i „atrakcyjności” klienta**

Klasyfikuj klientów pod względem ryzyka, że Ci nie zapłacą. Następnie opracuj procedury postępowania z każdą z takich grup i formy zabezpieczeń, szczególnie jeśli w grę wchodzi duże kwoty.

Zabezpieczeniem może to być zaliczka, weksel, wierzyciele, gwarancje bankowe, płatności z góry, kary umowne, wstrzymanie dalszych dostaw czy prac, utrata przyszłych rabatów itp.

Ocena ryzyka powinna wejść również w ocenę atrakcyjności rozmaitych grup klientów. Nie chodzi tutaj o to, na którym kliencie możemy zarobić najwięcej, bo jest dochodowy. Chodzi o to, gdzie jest najmniejsze ryzyko niezapłacenia. Trzeba popatrzeć na kontrahenta całościowo. Jak sobie jego firma radzi, a może jest w upadłości, czy ma inne zadłużenia, itp.

Jaką klient ma historię płatności u Ciebie – czy płaci na czas; spóźnia się, ale płaci (jak bardzo się spóźnia i jakie to ryzyko dla Ciebie, Twojej firmy?); a może systematycznie nie płaci i stale trzeba się upominać?

Być może ten klient, który do wczoraj jeszcze był Twoim klientem klasy platynowej, od jutra już będzie klientem ryzykownym.

Za każdym razem trzeba zastosować inną politykę, inną procedurę. Z części klientów będzie trzeba zrezygnować. A części klientów będzie warto pójść na rękę.

### **BŁĄD #2: OPÓŹNIONA REAKCJA NA ZALEGŁOŚCI PŁATNICZE**

Jeżeli nie monitorujesz terminów na bieżąco (!) i nie wysyłasz do klientów monitów o zbliżającej się płatności, a potem po

przekroczeniu terminu i odsetkach (czasem karach umownych, jeśli ma to zastosowanie) to ryzykujesz, że pieniędzy nie będzie. Co więcej, przyzwyczajasz klientów do lekceważenia Ciebie i Twoich interesów

Najlepiej na kilka dni przed terminem płatności wyślij przypomnienie. To tzw. pre windykacja. Jeśli nie będzie wpłaty w terminie to reaguj już następnego dnia.

Takie upomnienie wcale nie musi być agresywne, ani nawet nie musi mieć znamion czegoś niemilego dla klienta. Nie musisz się obawiać, że go wystraszysz. Przeciwnie! Często wystarczy zwykłe pytanie, czy już pieniądze wyszły albo inne wersja łagodna monitu. Klient mógł zwyczajnie zapomnieć albo coś mu ważnego w życiu wypadło i nie miał głowy do płatności.

*Mieliśmy kiedyś przypadek, że klient nie mógł zapłacić całości. Poprosił o rozłożenie wpłaty na 2 raty. Ponieważ był to stały i solidny klient, zgodziliśmy się. Zapłacił pierwszą ratę, potem drugą – w terminie. Ale coś było nie tak z tą wpłatą – kwota była za wysoka. Okazało się, że dorzucił „bonus”. Podział ratalny bardzo ułatwił mu coś w życiu i chciał podziękować.*

Pamiętaj, aby robić tak systemowo. To ma być procedura w Twoim biznesie.

### **BŁĄD #3: BRAK POLITYKI WINDYKACYJNEJ**

Kolejny błąd to brak jednolitej polityki windykacyjnej, czyli spisu kroków, które podejmujesz, gdy mija termin płatności. Jeżeli tego nie ma, to pozostaje Ci tylko improwizacja, a to często jest nieskuteczne.

### **BŁĄD #4: BRAK DYWERSYFIKACJI KLIENTÓW**

Uzależnienie od jednego albo kilku wielkich klientów wbrew pozorom jest dużym ryzykiem. W takiej sytuacji niebezpiecznie



rośnie siła negocjacyjna dużego odbiorcy – jeśli taki klient odejdzie to Twoja firma będzie miała poważne kłopoty. I on o tym wie i będzie to wykorzystywać.

Znam przypadki upadłości i przejęć, bo duży klient nie zapłacił. Zadbaj o posiadanie kilku klientów, aby utrata jednego nie wpłynęła zbyt negatywnie na stabilność twojej firmy.

### **BŁĄD #5: BAŁAGAN ORGANIZACYJNY W TWOJEJ FIRMIE**

W firmie, w której brakuje uporządkowanych dokumentów i jasno przypisanych odpowiedzialności, łatwo o chaos. Pamiętaj, aby każda transakcja była odpowiednio udokumentowana i by każdy pracownik wiedział, za co odpowiada.

Bywa, że klient ustalał coś z kimś z twojej firmy, ale nie pamięta z kim. Pozostaje Ci szukać „po pracownikach”, osoby odpowiedzialnej za danego klienta. Musisz dokładnie wiedzieć, kto za co odpowiada i co zostało ustalone – to musi być udokumentowane! Dzięki temu, nawet jeśli pracownik pójdzie na nagły urlop to ktoś inny będzie mógł szybko go zastąpić.

### **BŁĄD #6: BRAK STANDARDÓW ROZMÓW Z DŁUŻNIKAMI**

Brak standardów rozmów z dłużnikami w zakresie diagnozy sytuacji dłużnika, pokonywania wymówek, informowania o sankcjach, precyzji w umawianiu się co do



miejsca, formy i terminu spłat to temat rzeka. Ale szczególnie jedna rzecz jest ważna – diagnoza sytuacji dłużnika. Poniekąd mówiliśmy o tym wcześniej – w części o ocenie atrakcyjności klienta. Od tego zależy, czy w ogóle podejmiesz współpracę, a jeśli tak to na jakich zasadach.

Każda rozmowa z dłużnikiem powinna być przeprowadzona zgodnie z ustalonymi standardami, uwzględniającymi diagnozę sytuacji, pokonywanie wymówek i precyzyjne umawianie się na terminy spłat. Przyda się także umiejętność oceny, kiedy dłużnik potrzebuje elastyczności, a kiedy należy stanowczo egzekwować płatności.

### **BŁĄD #7: ZŁE SYSTEMY PREMIOWANIA HANDLOWCÓW**

Premiowanie handlowców wyłącznie na podstawie wartości wystawionych faktur prowadzi do patologii, w której pozyskują oni klientów niewypłacalnych (bo liczy się ilość wystawionych faktur, a nie faktyczna zapłata). Lepszym rozwiązaniem jest premiowanie od kwoty rzeczywiście uregulowanej przez klientów.

### **BŁĄD #8: BRAK DZIAŁANIA, BRAK KONSEKWENCJI**

Brak działania uczy klienta, że robisz dla niego wyjątek i że z powodu zaległości nie będzie dla niego żadnych konsekwencji, że następnym razem też się uda.

Konsekwencje dla klienta nie muszą być dolegliwe. To może być wstrzymanie części dostawy, anulowanie przyszłych rabatów, odsetki... Niech klient wie, że ktoś terminowości pilnuje i nieregulowanie płatności się nie opłaca.

### **BŁĄD #9: PODWAŻANIE DECYZJI W FIRMIE**

Bywa, że klient chce przeskoczyć osobę decyzyjną w jego sprawie i dzwoni do kogoś innego np. do kogoś, kogo lepiej zna licząc, że

„po znajomości da się załatwić”. Nie można na to pozwolić.

Raz podjęta decyzja jest święta, bo każda zmiana może naruszać autorytet pracownika i tym samym Twojej firmy. Uczy też klienta, że może Cię ignorować.

### **BŁĄD #10: NIEPROFESJONALNA ROZMOWA Z KLIENTEM PO STRONIE WINDYKACJI**

Rozmowy o windykacji powinny być prowadzone profesjonalnie. Unikaj moralizowania, zastraszania lub obrażania klienta, ponieważ w ten sposób tracisz nie tylko bieżącą należność, ale także przyszłych klientów – opinia idzie w świat.

### **BŁĄD #11: BRAK SYSTEMU OGRANICZANIA KOSZTÓW ŚCIAGANIA NALEŻNOŚCI**

Zdarza się, że koszty związane ze ściąganiem należności mogą być wyższe niż sama zaległość. W takich przypadkach warto rozważyć przekazanie sprawy profesjonalnej firmie windykacyjnej lub nawet sprzedaż długu.

Bywa, że jest to najlepsze wyjście, aby odzyskać cokolwiek. Lepiej sprzedać fakturę za mniejszą kwotę niż nie uzyskać nic.

### **BŁĄD #12: BRAK JASNYCH I SPISANYCH ZASAD WSPÓŁPRACY**

Już na etapie podpisywania umowy z klientem warto podjąć odpowiednie kroki, które pomogą zminimalizować ryzyko opóźnień w płatnościach.

#### **Określenie jasnych terminów płatności**

W umowie powinny być dokładnie sprecyzowane terminy, w których klient zobowiązuje się do uregulowania należności.

Unikaj ogólnikowych zapisów, takich jak „płatność w ciągu



30 dni” – zamiast tego, podaj konkretną datę, np. „płatność do 10 dnia miesiąca po dostarczeniu faktury”.

Dodatkowo warto określić, jak będzie wyglądało rozliczenie w przypadku opóźnienia (np. częściowa płatność lub przedpłata).

### **Określenie warunków przedpłaty lub zaliczki**

Aby zminimalizować ryzyko, można wprowadzić mechanizm przedpłaty lub zaliczki. Jest to szczególnie istotne w przypadku nowych klientów lub większych zamówień.

Przedpłata daje Ci poczucie zabezpieczenia, a także działa jako motywacja dla klienta do terminowego uregulowania reszty należności.

Warto w umowie wskazać wysokość przedpłaty oraz terminy, w których będą realizowane kolejne płatności.

### **Kary umowne za opóźnienia**

Warto zawrzeć w umowie zapisy dotyczące kar umownych za opóźnienia w płatności. Przykładowo, można ustalić, że za każdy dzień opóźnienia w płatności klient będzie zobowiązany do zapłacenia określonego procentu\* wartości faktury (np. 0,1% dziennie).

Takie zapisy pełnią dwie funkcje: motywują klienta do terminowych płatności i zapewniają firmie rekompensatę za ponoszone koszty związane z opóźnieniem.

*\* Sprawdź przepisy kraju, w którym działasz. Niektóre mają ustalone tzw. odsetki ustawowe, które możesz wykorzystać.*

### **Zasady dotyczące dodatkowych kosztów windykacyjnych**

Czyli zapisy o kosztach związanych z ewentualną windykacją, które klient będzie zobowiązany pokryć. Można ustalić, że po przekroczeniu określonego terminu płatności firma zastrzega

sobie prawo do obciążenia klienta dodatkowymi kosztami\*, które będą pokrywać koszty wysyłania upomnień, powiadomień oraz usług prawnych.

*\* Sprawdź przepisy kraju, w którym działasz, jakie są wytyczne i limity.*

### **Zakaz przenoszenia terminu płatności bez zgody**

Niby oczywiste, ale warto dodać zapis mówiący o tym, że termin płatności nie może zostać przedłużony ani zmieniony bez pisemnej zgody obu stron. P

ozwoli to uniknąć sytuacji, w których klient samodzielnie wydłuża termin płatności, powołując się na niedomówienia lub inne okoliczności.

### **Zabezpieczenie na rzecz płatności**

W szczególnych przypadkach, zwłaszcza przy dużych zamówieniach, pomyśl o dodatkowych zabezpieczeniach. Może to być np. weksel, gwarancja bankowa lub ubezpieczenie należności.

Zabezpieczenie takie daje Ci poczucie bezpieczeństwa, a klientowi przypomnienie o zobowiązaniu do terminowej płatności.

## **PODSUMOWANIE**

Usprawnienie spływu należności w firmie to nie tylko kwestia zwiększenia płynności finansowej, ale również budowania bardziej stabilnych relacji z klientami. **To rodzaj inwestycji.**

Ważne jest też, aby działać systematycznie i konsekwentnie oraz dostosować podejście do różnych typów klientów, mając na uwadze zarówno ich historię płatniczą, jak i ryzyko z nimi związane.

Dobrze przygotowana polityka windykacyjna, jasno określone standardy komunikacji z dłużnikami i odpowiednie motywowanie zespołu sprzedaży to fundamenty sprawnego zarządzania należnościami.

**Jeśli miałbym całość zamknąć w najważniejszych punktach byłyby to:**

- Ocena klienta
- Procedury
- Konsekwentne działanie

**Jeżeli interesuje Cię omówienie Twojej konkretnej sytuacji –** zapraszamy na konsultacje biznesowe. Napisz po krótko, czego dotyczy sprawa.

**[Kontakt@AlfaPro.uk](mailto:Kontakt@AlfaPro.uk)**

**A jeżeli jesteś zainteresowany profesjonalnym szkoleniem** na temat skutecznej windykacji, gdzie każdy jej element szczegółowo omawiamy (jest tego dużo więcej) – daj nam znać. Prowadzimy szkolenia indywidualne i dla całych firm. W wygodnej formie wideo+tekst online albo na żywo online.

**[Kontakt@AlfaPro.uk](mailto:Kontakt@AlfaPro.uk)**



**IDŹ PO WIĘCEJ:  
[WWW.ALFAPRO.UK/PL/](http://WWW.ALFAPRO.UK/PL/)**

expert  
**training**





The only way  
is through

expert  
**training**

---

WWW.ALFAPRO.UK/PL/  
CONTACT@ALFAPRO.UK

**Alfa Pro. UK**