



# Checklist para Assessoria de Cobrança: saiba como cobrar seus clientes de forma eficiente



---

A cobrança de clientes é um dos procedimentos mais comuns nos negócios e se bem feita, ajuda as empresas a recuperarem os recebíveis, os clientes e a diminuir o nível de inadimplência.

Por esse motivo, é um dos fatores que mais contribuem para garantir a saúde financeira das organizações e é fundamental que ela seja feita com cautela para não constranger o cliente/devedor.

**Realizar uma cobrança de clientes de forma assertiva é de extrema importância e deve ser prioridade.** Isso porque, se os clientes deixam de pagar ou atrasam o pagamento, o fluxo de caixa e o planejamento financeiro acabam sendo prejudicados.

As consequências disso podem ser o rombo no caixa, os juros excessivos no pagamento de fornecedores ou até mesmo o endividamento.

**Como envolve inúmeras questões, realizar a cobrança de clientes pode ser um processo trabalhoso.** Mas, com esse material, esperamos simplificar para você. Acompanhe:





## 8 erros que devem ser evitados

---

Mesmo buscando ser o mais assertivo possível, muitas vezes, o setor de cobranças acaba cometendo erros que podem prejudicar o processo de recebimento. Veja a seguir os 8 erros que você pode estar cometendo.

## **1. Não se preparar previamente**

É fundamental que sua equipe conheça o perfil do cliente, estude seu histórico e esteja por dentro do tipo de dívida que está sendo cobrada.

## **2. Não oferecer alternativas**

Quanto mais opções de pagamento você disponibilizar, maiores serão as chances da pessoa quitar a dívida. Portanto, vale a pena oferecer diferentes alternativas para ajudar o devedor.

## **3. Não respeitar os direitos do consumidor**

De acordo com o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, as companhias não podem expor os consumidores ao ridículo e nem fazer qualquer tipo de ameaça. Algumas ações são passíveis de multa e detenção.

## **4. Não ter informações do cliente**

Quanto mais opções de pagamento você disponibilizar, maiores serão as chances da pessoa quitar a dívida. Portanto, vale a pena oferecer diferentes alternativas para ajudar o devedor.

## **5. Não ter estratégias**

É muito importante que a gestão seja feita de forma padronizada e seja definido um método de atuação na cobrança de clientes.

## **6. Comunicar a dívida a terceiros**

Deixar recado com outras pessoas também é um erro grave. Isso porque, a situação pode gerar constrangimentos, além de deixar a empresa exposta ao risco de um processo de indenização por danos morais.

## **7. Abordar de forma inadequada**

Jamais seja grosseiro ou rude ao entrar em contato para lembrar o cliente do débito. Inclusive, de acordo com o Artigo 71, do Código de Defesa do Consumidor, fazer ameaças, usar de coação, constrangimento ou expor o cliente ao ridículo, dá a ele o direito de procurar formas legais de processar a empresa cobradora.

## **8. Utilizar processos manuais**

A falta de automatização das tarefas operacionais deixa as informações e processos suscetíveis aos erros humanos, o que pode trazer sérios prejuízos para o seu negócio. Por isso, contar com sistemas que auxiliem a informar o cliente sobre uma dívida atrasada ajuda a facilitar e a organizar o dia a dia da sua equipe.

# Como fazer uma cobrança de forma eficiente

---

Agora que você já sabe o que não fazer, **confira esse checklist de ações eficientes para você colocar como obrigatórias no seu sistema de cobrança**. Podemos afirmar que para fazer uma cobrança de forma amigável e eficiente, primeiramente precisa existir o respeito para com o cliente inadimplente.

Mas, existem outras dicas que podem ser muito úteis para tornar uma cobrança amigável e produtiva, confira a seguir.



## Conhecer o cliente

- Os produtos que ele comprou
- Valor da negociação
- Quanto já foi pago
- Quanto falta pagar
- Tempo de atraso
- Histórico da negociação
- Conhecendo a sua história

## Criar uma relação de respeito no primeiro contato

- Lembre-se que você é um representante da empresa na qual ele está devendo
- Geralmente o primeiro contato é feito por telefone. E a voz do operador deve ser clara, objetiva, segura e, acima de tudo, respeitosa

## Definir alternativas para contato

- É preciso pensar que muitas pessoas estão em ambiente de trabalho e atender o celular com uma ligação de cobrança pode ser constrangedor
- Enviar SMS ou e-mails curtos, claros e respeitosos é uma boa alternativa

## Ter empatia

- Coloque-se no lugar do devedor e aja para com ele da mesma forma que você gostaria de ser cobrado, caso também estivesse na condição de inadimplente

## **Demonstrar equilíbrio**

- Lembre-se que quem ameaça ou constrange, além de estar infringindo o Código de Defesa do Consumidor, passa uma imagem negativa da empresa que representa

## **Estar aberto às negociações**

- Estabeleça descontos, mude prazos para pagamento ou aumente o número de parcelas, claro, sempre dentro das possibilidades e políticas da sua empresa

## **Fazer uma gestão eficiente**

- Utilize técnicas e estratégias mais adequadas para facilitar o trabalho da equipe e tornar os resultados mais eficientes

## **Reconhecer o problema do seu cliente**

- Sondar gentilmente o cliente sobre a sua problemática poupa tempo e torna mais fácil encontrar formas amigáveis para ajudá-lo no pagamento de suas dívidas

Além desses pontos do checklist, existem outras técnicas simples que ajudam a tornar o trabalho em uma assessoria de cobrança mais produtivo. Continue acompanhando e veja como aumentar a produtividade no seu escritório.

# Como deixar o processo de cobrança mais produtivo?

---

Para obter resultados mais satisfatórios, vale a pena adotar mais de uma dessas medidas simultaneamente, ou todas elas. Confira quais são:



## Defina as prioridades

Se você tiver vários clientes dos quais cobra dívidas em nome deles, você precisará decidir se os casos de dívidas são compartilhados com sua equipe de cobrança, ou se você tem um operador específico atribuído a cada cliente.

Hoje em dia, existe uma opção habilitada pela tecnologia moderna, chamada abordagem focada em recursos, onde as responsabilidades da conta são distribuídas dinamicamente para uma variedade de recursos.



## **Aplique um planejamento operacional**

As assessorias de cobrança, assim como qualquer empresa, costumam seguir o que chamamos de “planejamento operacional”. Trata-se de um roteiro que detalha as tarefas rotineiras a serem cumpridas e como estas tarefas devem ser executadas.

Esse planejamento economiza tempo da empresa, pois padroniza as instruções de trabalho e reúne informações necessárias em um só documento.



## **Estabeleça metas para aumentar a produtividade**

Defina metas para sua equipe, como valor a arrecadar diariamente, semanalmente e mensalmente, número de casos para trabalhar a cada dia, número de ligações para fazer ou o número de encaminhamentos para a equipe jurídica.

Só é preciso ter o cuidado de estabelecer objetivos reais e alcançáveis, para não correr o risco de desmotivar o time.



## Automatize tarefas com o uso de softwares

Em um escritório de cobrança, o que realmente importa é aumentar a produtividade dos cobradores como um todo. Nessa busca, nosso melhor aliado é a automação das atividades através de um software.

Se você tem mais de, digamos, 50 dívidas a cada mês, não confie apenas em seu software de gestão ou de contabilidade normal para lidar com cobranças. **Invista em um software especializado que possa lidar com todos os itens citados.**



## Treine a sua equipe para aumentar a produtividade

Outro grande obstáculo para a alta produtividade é não saber lidar com as interrupções diárias. Sendo assim, vale a pena conversar melhor com os colaboradores, explicando e orientando como essas distrações podem afetar o desempenho e os resultados.



## Sobre a Decisão Sistemas

---

A Decisão Sistemas é uma empresa que está no mercado desde 1989, é especializada no desenvolvimento contínuo de softwares para os segmentos de Factoring; Empresa Simples de Crédito (ESC); Securitização de Ativos Empresariais; Cobrança Extrajudicial e Assinatura Eletrônica/Digital.

Com esses produtos, alcançamos resultados significativos e contribuímos para o crescimento e a lucratividade de mais de 800 clientes em todo Brasil e conquistamos a confiança dos mais de 4.000 usuários.

Os softwares da Decisão Sistemas aumentam as possibilidades de negócios e tornam as empresas ainda mais competitivas e rentáveis. Nossos sistemas aumentam o controle, a segurança e a agilidade dos serviços.

**CONHEÇA A DECISÃO SISTEMAS**