

E-book

Guia Cobrança: cobrar faz parte do jogo de empreender!





E aí, **empreendedor(a)**!

Chegou o momento de **saber mais sobre** aquele assunto que pode acabar causando uma certa insegurança para o seu dia a dia: **a cobrança.**

Neste e-book, será possível entender mais sobre o tema e aplicar na sua empresa todas as dicas que preparamos.

Um **material completo** para salvar com carinho e consultar sempre que surgir dúvidas.

Boa leitura!

O que você encontrará neste e-book?

Boas-vindas.....	<u>02</u>
O que é cobrança.....	<u>04</u>
A régua de cobrança.....	<u>05</u>
Primeira etapa da régua de cobrança.....	<u>06</u>
Segunda etapa da régua de cobrança.....	<u>08</u>
Terceira etapa da régua de cobrança.....	<u>09</u>
Quarta etapa da régua de cobrança	<u>10</u>
Vantagens e desvantagens das principais formas de pagamento..	<u>11</u>
Boleto.....	<u>12</u>
Transferência bancária	<u>13</u>
Depósito identificado.....	<u>14</u>
PIX	<u>15</u>
Cartão de crédito	<u>16</u>
Conheça a playlist Agiliza e fique por dentro das novidades!.....	<u>18</u>
Conheça e teste a solução Vendr.....	<u>19</u>
Entre em contato com a IOB.....	<u>20</u>





O que é cobrança?

Cobrança, como o nome já diz, **é o ato de cobrar.**

É a consequência da realização de uma venda e o que você e sua empresa precisam fazer para receberem o dinheiro correspondente ao serviço feito ou ao produto vendido.

A cobrança está muito ligada à saúde financeira do seu negócio, por isso, temos muitas coisas para falar sobre esse tema.

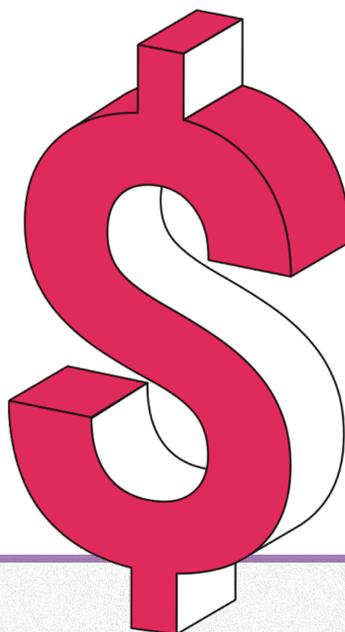
E como sempre trazemos dicas, vamos começar com uma:

DICA AMIGA:

Para realizar a cobrança é proibido ter vergonha!

Você precisa deixar a vergonha de lado antes de cobrar. Receber é um direito seu quando faz uma venda e é uma obrigação do comprador pagar por isso.

Então, diga adeus à vergonha!



Régua de cobrança: como funciona?

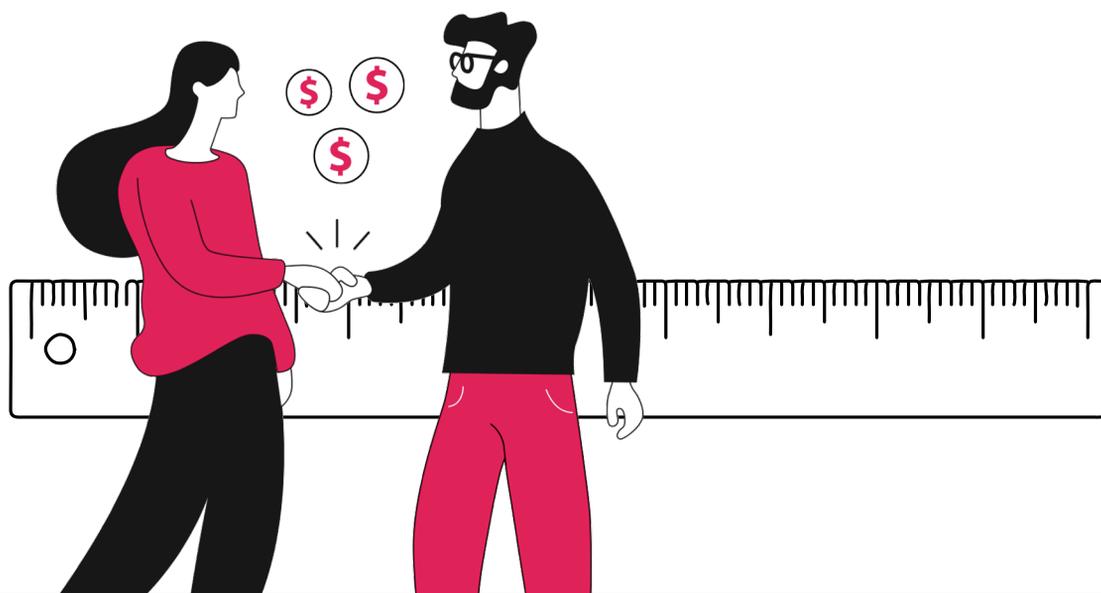
Bom, **a régua de cobrança** serve para ajudar você a começar a cobrar de um jeito mais organizado, é como um passo a passo para fazer com que você tenha confiança e assertividade nessa caminhada.

Ao criar sua régua, você saberá o que fazer durante essa trajetória de recebimento de dinheiro.

Existem **4 etapas em uma régua de cobrança**:

1. relacionamento com o cliente
2. cobrança preventiva
3. ativo de cobrança
4. meio de campo, em caso de inadimplência

Vamos saber mais sobre cada uma delas?





1ª etapa da régua: mantenha um bom relacionamento com o cliente.

O primeiro passo da régua é seu relacionamento com o cliente. É essencial se mostrar sempre presente, compartilhando as novidades dos seus produtos, enviando e-mails, buscando saber os feedbacks. O importante é não aparecer só pra cobrar. É preciso cuidar dessa relação.

Neste ponto, é importante deixar claro todas as formas de pagamento com "caminhos fáceis", indicando onde o cliente pode pegar o boleto para que não restem dúvidas.

Separamos algumas ideias do que você pode criar para facilitar esse caminho, se liga!



Como facilitar o processo de encontrar o boleto:

- Crie um manual mostrando como o cliente pode imprimir o boleto
- Deixe uma seção no seu site para adicionar os boletos disponíveis
- Crie um chat para tirar dúvidas e evitar atraso no pagamento



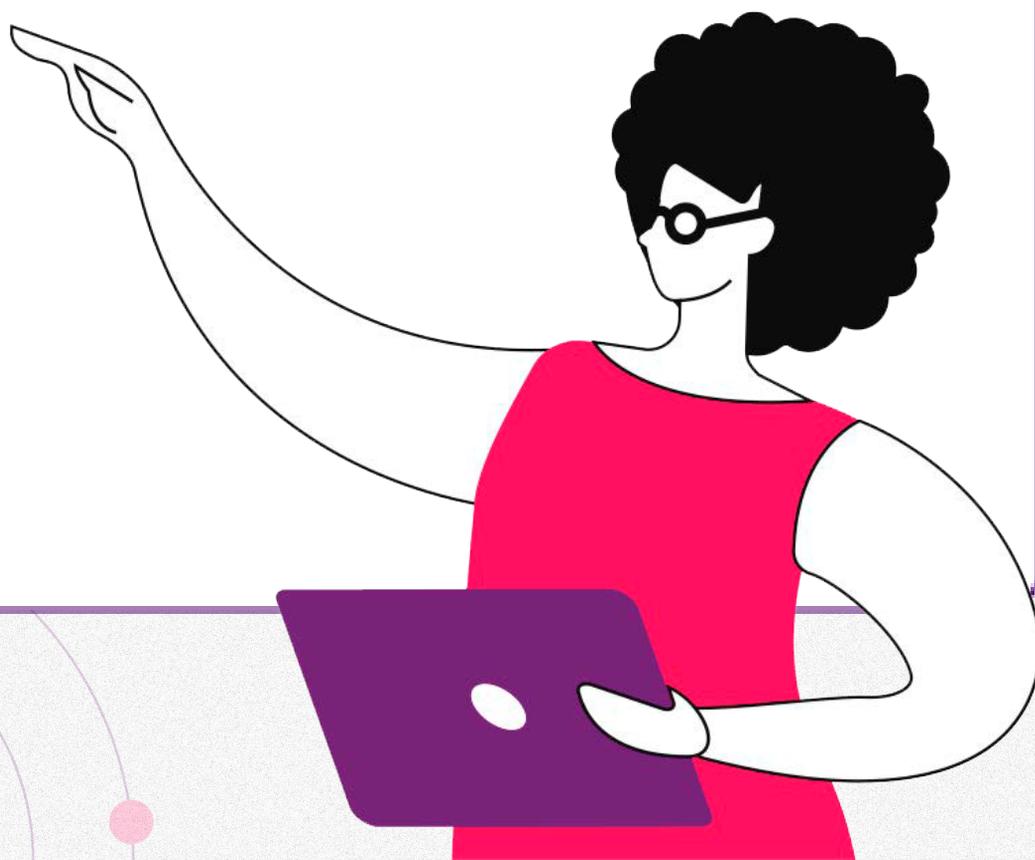
Dependendo do serviço que foi contratado na sua instituição bancária, a forma de cobrança também possibilita registrar o boleto e o próprio banco envia o documento para o e-mail do cliente, facilitando na hora dele identificar seu documento.

Esteja disposto a ajudar, é isso que vai criar um relacionamento sólido com o seu cliente.

Para não esquecer:

sempre se refira ao **cliente pelo nome**.
Evite os termos "senhor, senhora".

Utilizar o nome é o segredo para estreitar relações!





E a 2ª etapa da régua? A cobrança preventiva.

Essa é uma estratégia amigável de cobrar o seu cliente.

É conhecida também como pré-cobrança, funciona como um aviso, um jeito de lembrar o cliente sobre a pendência.

É uma forma de acompanhar o cliente durante todo o processo, saber se ele recebeu o boleto, por exemplo.

Aqui, você pode seguir com o seguinte tipo de comunicação:

- "Não chegou o boleto? Dá uma conferida na caixa de spam!"
- "Recebeu? Confere para mim os dados, vê se tá tudo certinho."
- "Está com alguma dúvida para efetuar o pagamento?"

LEMBRETE

Uma dica bacana para aplicar na cobrança preventiva **é enviar um e-mail como um lembrete**, com 15 ou 10 dias antes do pagamento para acompanhar em que passo o cliente está.

Essas abordagens são super importantes para que você não perca a compra, nem o cliente.



3ª etapa da régua: ativo de cobrança

Sabe quando chega o dia do pagamento e o cliente ainda não pagou? Pois bem, é aí que entra o **ativo de cobrança**.

Você pode ligar ou mandar mensagem para saber se o seu cliente recebeu o boleto. Mas, dependendo do tamanho da sua empresa, é interessante investir e contratar alguém que faça esse serviço para você, sempre sabendo a hora de ligar para o cliente, evitando ser invasivo.

Caso você não tenha localizado o pagamento do cliente, você pode cobrar o comprovante através do whatsapp, confirmando se o pagamento foi realmente concluído.

Mas, cuidado! Chamar no whatsapp é uma forma muito próxima de abordar o cliente, então fale com aquela famosa cordialidade, sendo simpático e fazendo o contato somente em horário comercial.

Ah, e também vale a dica para ficar ligado nas regras da **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)**, mas isso, amigo(a) **empreendedor(a)**... é assunto para outro e-book!





4ª e última etapa: meio de campo no caso de inadimplência

E a última etapa, mas não menos importante, é fazer o **meio de campo no caso de inadimplência**.

Saber intermediar, conciliar, ouvir e ser ouvido. Entrar em contato com o cliente, falar com ele sobre o valor que ele está devendo, perguntar quanto e como ele pode pagar. Se colocar no lugar dele, mas também fazer ele entender o lado da empresa.

Separamos algumas ideias de abordagens que você pode utilizar com o cliente:

- "Qual seria a melhor forma de pagamento para você?"
- "5x seria bom?"
- "Em 12x a gente não consegue, mas que tal em 8x, funciona para você?"





Vantagens e desvantagens das principais formas de pagamentos

Com a ajuda da tecnologia e do mundo digital, hoje em dia existem diversas opções de como seu cliente pode efetuar um pagamento.

É necessário que você conheça cada uma dessas formas e saiba qual disponibilizar na sua empresa, entendendo quais funcionam melhor em seu negócio.

Para explicar de uma maneira bem simples, organizamos as principais formas de pagamento nos próximos slides, compartilhando a definição, as vantagens e as desvantagens de cada uma. Confira!





BOLETO

Como funciona:

Funciona como uma transação bancária. A empresa emite o documento para que o cliente possa fazer o pagamento e esse pagamento cai direto na conta que está ligada ao boleto.

Vantagens:

- Pode prefixar com o banco o valor dos juros, multas e inadimplências e o cliente vai poder pagar em qualquer lugar.
- Com 5 dias depois do vencimento, você pode mandar uma instrução de negativação no Serasa, SPC e mandar até para o cartório. É uma segurança a mais para o seu negócio.

Desvantagens:

- Custo alto para o negócio. Você paga o boleto para registrar, para dar uma instrução de prorrogação, abatimento ou baixa do próprio boleto e quando o cliente faz o pagamento, você também paga uma taxa.
- A cada 30 dias o banco cobra uma taxa de manutenção pelos boletos vencidos, então você precisa ficar atento a ela.



TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA

Como funciona:

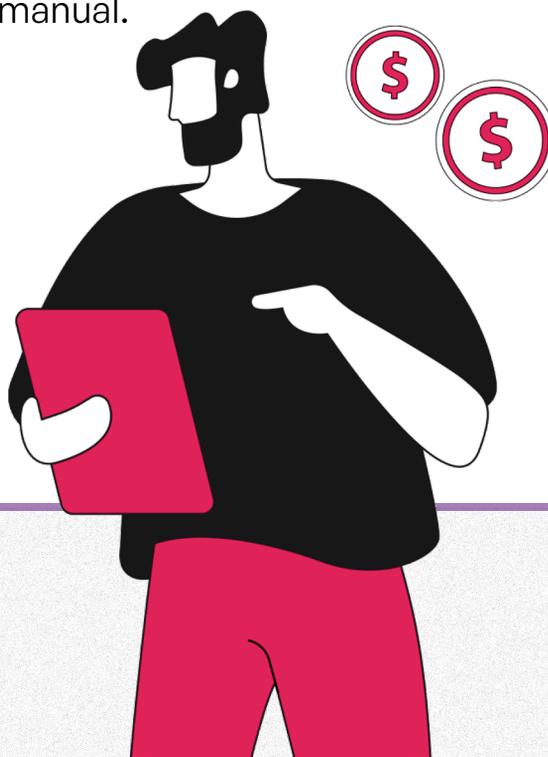
Disponibiliza os dados da conta da empresa para o cliente efetuar o pagamento diretamente, seja por meio eletrônico ou pelo banco dele. Com seus dados na mão, ele escolhe a melhor forma de transferir.

Vantagens:

- Através de uma conta em um banco digital, é possível negociar como fazer essas transferências e até as taxas, ajudando na redução de alguns custos.

Desvantagens:

- Para saber se foi feito ou não o pagamento, o controle é completamente manual.





DEPÓSITO IDENTIFICADO (CNPJ/CPF do cliente)

Como funciona:

Uma outra forma de transferência, mas que possui um custo mais alto.

Vantagens:

- Permite o recebimento de valores na conta corrente de sua empresa com a identificação do CNPJ ou CPF do cliente. Isso facilita na hora de fazer o controle dos recebimentos;
- Você pode definir a forma como quer receber esse valor: através de dinheiro, cheque ou ambos, oferecendo mais flexibilidade para seu negócio.

Desvantagens:

- Custo alto. Para saber o valor exato, vai depender do banco que você utiliza. Talvez seja preciso entrar em contato com a instituição, pois o valor muda de um banco para outro. Verifique se realmente vale a pena para a sua empresa.



PIX

Como funciona:

É uma forma de transferência eletrônica como TED, por exemplo, com a diferença que é instantânea, e pode ser feita fora do horário comercial. Você só precisa divulgar a chave PIX que a sua empresa utiliza e a transferência é feita em segundos.

Vantagens:

- Você pode cadastrar mais de uma chave na mesma conta, assim, não precisa passar um milhão de dados sobre a sua empresa, é só informar qual a chave PIX que você quer que o seu cliente utilize.

Desvantagens:

Ao passar sua chave para o cliente, se ele perder esse dado ou inseri-lo de forma incorreta, não conseguirá efetuar a transação. Garanta que a informação está correta ao divulgar sua chave!





CARTÃO DE CRÉDITO

Com esse método, **sua venda é garantida**, pois as transações de cartão são sempre rastreáveis, tanto em loja física, quanto online.

Vantagens:

- Flexibilidade de parcelamento que você oferece ao cliente. Isso é um ponto positivo para suas vendas;
- É rastreável e seguro.

Desvantagens:

- Os valores são recebidos na hora: se o cliente pagar à vista no crédito, algumas operadoras de cartão repassam esse valor à sua empresa em até 15 dias úteis. Isso pode afetar seu capital de giro;
- Se em 7 dias corridos da data de compra o seu cliente cancelar o pedido, o valor não é creditado. É o que diz a lei no Código de Defesa do Consumidor.
- Taxas de máquinas e de operadora do cartão. Pesquise e entenda quais operadoras oferecerem as menores taxas, com menor tempo de recebimento.



E assim, chegamos ao fim de um e-book cheio de conteúdos exclusivos que vão te ajudar a colocar a mão na massa na sua empresa, mas antes de ir, separamos uma última dica:

ATENÇÃO PARA A DICA FINAL!

Com a opção de transferência bancária é importante lembrar o seguinte: **não libere a mercadoria por comprovante de depósito no caixa eletrônico ou por comprovante de agendamento.**

Esses **comprovantes não são prova de depósito**, então só libere a mercadoria quando a entrada do dinheiro for efetivada pelo banco.

Você precisa ter certeza que o seu cliente pagou para não acabar trazendo prejuízos para o seu negócio.

Fique ligado!



Assista a série **AGILIZA** no canal da IOB!

Acesse **nossa série de vídeos** super bacanas e com conteúdo para lá de especial que vai fazer você se tornar um empreendedor ainda melhor.

Clique aqui e assista agora!

ACESSE OS VÍDEOS AQUI





E aí, **empreendedor(a)**, gostou do conteúdo?

Vendr

A IOB conta com alguns sistemas, como o Vendr, que podem te ajudar na gestão das vendas e estoque. Que tal experimentar gratuitamente?

TESTE GRÁTIS



Aproveite para **acompanhar a gente** nas redes sociais e ficar por dentro de dicas como essas.

SIGA A IOB





Agradecemos a leitura!
Para receber mais conteúdos
como este, acesse iob.com.br
e saiba mais!

Materiais Gratuitos IOB

