

# 7 SEGRETI

per recuperare i tuoi

# CREDITI

100%  
**Gratuito**



# **FATTI PAGARE: 7 SEGRETI PER RECUPERARE I TUOI CREDITI**

**Alcune semplici regole per gestire al meglio i propri crediti evitando al massimo gli insoluti.**

Il primo vero segreto per un buon recupero crediti è ... **non dover recuperare i crediti!**

Sembra un controsenso, ma in realtà non lo è.

In effetti sarebbe un'utopia pensare di eliminare alla radice il rischio di insoluti, i quali, in certa misura, fanno parte del rischio d'impresa di ogni azienda.

Però è possibile fare molto per limitare questo rischio e avere la possibilità di recuperare il credito in modo rapido ed efficace anche quando il cliente, ha mandato insoluta la fattura.

## **REGOLA N. 1. CONOSCI I TUOI CLIENTI COME FOSSERO LA TUA AZIENDA**

Credo che sarai d'accordo con me se dico che **i tuoi clienti sono il vero patrimonio della tua impresa.**

Per valorizzare questo patrimonio la cosa più importante che devi fare è quella di **raccogliere un maggior numero di informazioni su di loro**: devi sapere qual è il loro business, chi sono i loro principali clienti, se sono finanziariamente in salute e altre informazioni che suggerisco durante i miei corsi.

Il più delle volte ci poniamo tali domande solo quando ci troviamo di fronte ai primi problemi con il cliente/debitore che non vuole pagare. A quel punto è troppo tardi: nessuno sarà così sprovveduto da fornire informazioni utili al nemico. Quindi potrai attingere solo alle informazioni ufficiali risultanti dalle banche dati. Sempre che tu non sia in grado di infiltrare dal tuo cliente un agente segreto come in certi film americani. Ma non credo sia il tuo caso.

Intendiamoci bene, le informazioni reperibili tramite la consultazione della Camera di Commercio, o delle banche dati di moltissime società specializzate, sono fondamentali e di esse non si può certamente fare a meno.

Tuttavia non sono sufficienti, da sole, a darti quel *plus* che il più delle volte può rivelarsi decisivo sia in funzione preventiva che in caso si debba ricorrere ad una azione di recupero del credito, sia essa stragiudiziale o giudiziale.

### **Quindi, quali informazioni raccogliere?**

Occorre quindi **registrare il maggior numero di informazioni ufficiose**, per intendersi **quelle che non si trovano nei *database***, in tempi non sospetti, quando ancora i rapporti sono buoni e tra cliente e fornitore c'è ancora la massima fiducia reciproca. Dopo sarà troppo tardi (si è vero, l'ho già detto, ma è importante ribadirlo!).

Per esempio sarà molto utile capire quali sono le relazioni di business del tuo cliente, chi sono i suoi clienti/committenti, se lavora per privati, aziende o pubblica amministrazione, sapere quali sono le Banche con le quali lavora abitualmente.

La tua rete vendita ma anche il personale interno, operativo e amministrativo, dovrà essere adeguatamente istruito su come svolgere questo preziosissimo lavoro di raccolta e archiviazione delle informazioni che potrà rivelarsi decisivo per la tutela dei crediti della tua azienda.

Ricapitolando, perché è importante avere il maggior numero di informazioni sui clienti?

**Per l'azienda** è importante in chiave preventiva perché si riduce sensibilmente il rischio di fornire merci o servizi a clienti non affidabili o non solvibili.

**Per il recupero crediti** è importante per poter valutare l'effettiva solvibilità del cliente/debitore e consigliarti al meglio sulle possibili azioni da intraprendere per il recupero del credito.

## **REGOLA N. 2. METTI GLI ACCORDI NERO SU BIANCO PRIMA CHE SIA TROPPO TARDI**

Una fattura non è prova del credito in Tribunale. Può sembrare una cosa scontata ma in realtà non lo è affatto!

Spieghiamoci bene: lo so che sei in perfetta buona fede e sono anche sicuro che hai fatto tutto ciò che dovevi per servire al meglio il tuo cliente: l'ordine è stato evaso nei tempi concordati, la merce era perfetta e mai contestata. La fattura è esattamente dell'importo concordato, non un centesimo di più. Sei anche venuto a sapere che i prodotti venduti al cliente/debitore sono stati a loro volta distribuiti o venduti ai clienti finali e che lui ha regolarmente incassato da loro.

Eppure tu non sei ancora stato pagato.

Già sei imbufalito, per non dire di peggio, e mentre provi ad attaccarti al telefono con il cliente che non si fa trovare, il postino ti recapita una bella (si fa per dire) lettera di contestazione da parte del legale del tuo debitore. Tanto per ribadire il concetto che se proverai a fare un decreto ingiuntivo ti farà opposizione e trascinerà le cose per le lunghe in Tribunale.

Nell'ipotesi migliore, quando sarete in causa da anni, ti prenderà per stanchezza facendoti un'offerta a stralcio della serie: o prendere o lasciare! E tu la dovrai accettare perché sai benissimo che rifiutarla potrebbe essere molto peggio.

Purtroppo, come dicevo, **la fattura è solo un semplice documento valido a fini fiscali** e, sebbene con essa tu possa ottenere un'ingiunzione di pagamento, se ti faranno opposizione al decreto ingiuntivo sarai tu a dover dimostrare al Giudice di aver eseguito correttamente la fornitura o il servizio al cliente, e non il contrario. La qual cosa, talvolta, potrebbe rivelarsi più difficile del previsto. In ogni caso non sarà né rapida né a buon mercato.

Il tuo cliente/debitore questo lo sa benissimo e ci marcia sopra. Mi fermo qui perché è probabile (anche se spero di sbagliarmi) che sia una situazione che hai già vissuto sulla tua pelle.

### **Come è possibile prevenire tutto questo?**

Per evitare al massimo questi inconvenienti **dovrai dotarti di una modulistica contrattuale che metta in evidenza i reciproci diritti e obblighi con il cliente.**

Non servono contratti pieni di clausole scritte in gergo “legalese” che il tuo cliente non avrà neppure voglia di leggere o che non sarà in grado di comprendere, a meno che non sia una grande azienda e non abbia uno stuolo di avvocati agguerriti pronti a discutere sul minimo cavillo.

Sarà sufficiente che con l’ausilio di un consulente di fiducia tu predisponga una **modulistica chiara e sintetica** che ti metta al riparo dai soliti furbetti.

Così, se il tuo cliente vorrà in tutti i modi trascinarti in causa sperando di prendere tempo a tue spese, potrai tirar fuori dal cassetto il tuo accordo scritto, formulato in modo chiaro e comprensibile per metterlo con le spalle al muro e ottenere in tempi rapidi una condanna al pagamento.

Ricapitolando, perché è importante fare accordi scritti con i clienti?

**Per l’azienda** è importante perché si stabiliscono immediatamente regole chiare e semplici sui termini del rapporto commerciale riducendo al massimo il rischio di contestazioni da parte del cliente/debitore.

**Per il recupero crediti** è importante perché permette di avere una prova documentale “forte”, difficilmente contestabile, sia in fase stragiudiziale che nell’eventuale azione legale.

## **REGOLA N. 3. FATTI PAGARE PER PRIMO, NON PER ULTIMO**

Quelli della mia età probabilmente si ricorderanno del compianto Massimo Catalano, “il re dell’ovvio” della fortunatissima trasmissione di Renzo Arbore di fine anni 80 “*Quelli della Notte*”.

A beneficio dei più giovani posso dirvi che una delle frasi *cult* di Catalano era questa: «è meglio sposare una donna ricca, bella e intelligente anziché un mostro, cretina e senza una lira».

Se Catalano si fosse occupato di recupero crediti avrebbe senz'altro detto che: *“è molto meglio farsi pagare subito, per intero, e senza tirar fuori una lira, piuttosto che aspettare un sacco di tempo, buttare un mare di soldi e non riuscire a farsi pagare nemmeno un centesimo”*.

Immagino che siamo tutti d'accordo.

In fondo, se ci pensi bene, **anche il cliente più serio e in buona fede, se si trova in difficoltà finanziarie sarà costretto a fare delle scelte**, cercando di far fronte ai pagamenti strettamente necessari alla sopravvivenza della sua azienda e sacrificando quelli che, invece, non lo sono, o che possono essere in qualche maniera rimandati a tempi migliori.

E allora possono accadere 2 cose:

- 1) Il cliente che, in un secondo momento, sarà in grado di risanare l'azienda può darsi che, prima o poi (più poi che prima), riesca a pagarti, magari anche a spizzichi e bocconi.
- 2) L'impresa debitrice non é in grado di far fronte a tutti gli impegni e finisce per chiudere o, addirittura, per “saltare” e il tuo credito resta insoluto.



## **Allora perché nella grande maggioranza delle imprese italiane i crediti insoluti vengono gestiti spesso con ritardi ingiustificati?**

E' vero che il recupero dei crediti assorbe energie importanti all'impresa e siccome le risorse, soprattutto questi tempi, tendono a scarseggiare, capita il più delle volte di vedere che, dopo qualche tentativo iniziale di recuperare l'insoluto, la fattura non pagata ritorna lentamente nell'oblio del raccoglitore da dove era venuta, lasciando spazio a nuovi e più impellenti problemi da risolvere.

Il più delle volte, però, il motivo per cui una fattura insoluta finisce nel dimenticatoio, magari per anni, rischiando addirittura che il credito vada in prescrizione e che quindi non sia più esigibile, è dettato dalla **grande paura di "perdere il cliente"**.

Il ragionamento che scatta in questi casi nella testa del creditore è più o meno questo: se metto subito in mano al recupero crediti o all'avvocato la pratica di sicuro il cliente si sentirà offeso e non si servirà più da me. Magari non mi paga lo stesso e per giunta mando a rotoli anche il rapporto commerciale.

Allora succede che si finisce per aggrapparsi alla vana speranza che il cliente/debitore si materializzi dal nulla e con un sorriso a 36 denti si presenti nella tua azienda con un bel circolare a pagarti tutte le fatture insolute. Anzi, magari anche gli interessi di mora, già che ci siamo (in fondo sognare non costa nulla).

Non c'è bisogno che vi dica io che questo non succederà mai.

In realtà può succedere, ma solo nel caso in cui il cliente moroso abbia per forza necessità di fornirsi da te perché non può rivolgersi alla concorrenza dove magari ha già fatto danni!



In tal caso è facile che ti saldi “il vecchio” e ti lasci il chiodo per “il nuovo” ma siccome sei ingolosito dalla prospettiva di riprendere un rapporto commerciale che pensavi perduto, sarai ben felice di fargli nuovamente credito, magari per un importo più grosso.

E così via, fino a quando il debito sarà veramente importante e allora davvero il cliente non lo vedrai più dal momento che lui è perfettamente consapevole che se non paga non verrà più servito.

A quel punto sia l'intervento del recupero crediti che dell'avvocato potrebbero non servire a nulla oppure, anche nella migliore delle ipotesi, rivelarsi molto onerosi in quanto, come ben sai, più un credito è vecchio e più è costoso recuperarlo.

In buona sostanza, quindi, se non batti il ferro finché è caldo, la tua azienda non solo si esporrà al concreto rischio di perdere i soldi, ma di sicuro avrà perso anche il cliente.

Però ti voglio dare una buona notizia: **e' possibile recuperare il credito e salvaguardare il rapporto commerciale se ci si attiva al più presto per il recupero.**

Ti dico un'altra cosa che ti renderà felice. E' possibile farlo con costi molto ridotti.

In apparenza potrebbe sembrare un paradosso ma ti assicuro che non è così!

Anzi, è vero che si tratta di un paradosso, ma solo se si pensa di agire in modo “tradizionale”, mediante un esattore che si presenta alla sede o al domicilio del debitore per intimargli il

pagamento. Oppure, peggio ancora, se si agisce immediatamente in giudizio con un decreto ingiuntivo.

Tuttavia, se si agisce in modo diverso, affidandosi a professionisti in grado di comunicare e di negoziare in modo sereno e costruttivo con il cliente divenuto debitore, non solo **il credito verrà più facilmente recuperato e con minori costi a carico dell'azienda**, ma sarà anche molto più probabile che le relazioni si distendano e possa essere riallacciato un rapporto di fornitura che salvaguarda anche il tuo fatturato.

A condizione, lo ripeterò fino alla noia, che l'azienda agisca tempestivamente per recuperare il credito perché la possibilità di ottenere il soddisfacimento di un credito è direttamente proporzionale alla velocità di reazione del creditore.

Ricapitolando, perché è importante attivarsi velocemente per il recupero del credito?

**Per l'azienda** è importante perché si aumentano in modo esponenziale le possibilità di recupero del credito, lo si fa a costi molto bassi e possono aprirsi concrete prospettive di salvaguardare il rapporto commerciale.

**Per il recupero crediti** è importante perché i crediti "freschi" hanno elevate probabilità di essere recuperati con successo sebbene la marginalità su ogni singola pratica sia minore rispetto ai crediti vetusti.

## **REGOLA N. 4. E I MICRO CREDITI? CONVIENE ESTERNALIZZARE**

“Tanti pochi fanno assai” recita un vecchio proverbio.

Declinando il concetto al recupero crediti possiamo dire che **tante piccole fatture, messe insieme, fanno una grande fattura.**

Tuttavia, molte imprese, soprattutto se di piccole o piccolissime dimensioni, dedicano poca cura ai crediti di piccolo importo, diciamo da poche decine di euro fino a 2.500,00 euro.

E questo avviene perché ritengono – in parte a ragione – che le risorse da dedicare a questa attività sarebbero sproporzionate rispetto al beneficio che potrebbe derivare dal loro recupero.

Anche in considerazione del fatto che il recupero dei micro crediti non è detto che sia proprio così facile.

Peggio ancora passare tutto al legale perché i costi finirebbero per annullare completamente, o addirittura per superare, il ricavato di una eventuale azione giudiziaria o di un pignoramento, anche in quelle rare eccezioni in cui esso dovesse andare a buon fine.

Alla fine, quindi, le fatture piccole si tende a metterle “a perdita” e la storia finisce lì.

Devo dire che questo è un vero peccato!

Ho verificato di persona che **in quasi la totalità delle aziende italiane c'è un piccolo tesoretto** (talvolta neppure tanto piccolo) **costituito dai crediti di minore importo accumulati negli anni** che nessuno si è mai dato pena di provare seriamente a recuperare e che invece farebbero molto comodo per pagare qualche fornitore o, magari, per ridurre l'esposizione del fido in Banca.

Poi c'è da dire un'altra cosa: la gestione efficace del credito di piccolo importo non ha solo il vantaggio di portare nuova liquidità in azienda, ha anche un altro effetto importante che è **la “moralizzazione” del cliente.**

Ti faccio un esempio concreto.

Quando vai al supermercato a fare la spesa paghi solo se hai il carrello pieno, oppure paghi anche se hai preso un litro di latte?

Naturalmente paghi anche il litro di latte, prima di tutto perché sei una persona perbene e, comunque, perché devi per forza passare dalle casse, sennò non ti fanno uscire.

Ora ti faccio una domanda (un pochino) meno banale.

**Ti sei mai chiesto perché il tuo cliente non dovrebbe fare altrettanto con te?**

Se la tua impresa sarà capace di essere reattiva anche sul micro credito, i clienti, perfino quelli meno affidabili, si abitueranno che con la tua azienda non si sgarra e **saranno più propensi a pagare anche i crediti più grandi.**

In fondo, se ci pensi bene, è un meccanismo psicologico molto semplice: se il cliente acquisisce la percezione che il mio fornitore è vigile anche sul pagamento di una fattura piccola, figuriamoci su quelle di rilevante importo!

Quindi, ricapitolando, i crediti piccoli meritano attenzione perché messi assieme possono fare la differenza e perché i tuoi clienti devono sapere che le tue fatture devono pagarle. Sempre.

Detto tutto questo, però, non abbiamo ancora dato la soluzione al problema dei costi di recupero che potrebbero essere sproporzionati rispetto all'entità del credito da recuperare.

A meno che tu non decida di **“esternalizzare” completamente la gestione dei piccoli crediti.**

Questo non significa che non devi fare almeno un tentativo di recupero interno all'azienda, ma se vedi che la cosa non è così semplice ed immediata **ti consiglio di affidarti ad un professionista del recupero, esterno all'azienda.**

Questo potrà garantirti una gestione professionale della pratica facendoti spendere molto meno di quanto ti costerebbe far seguire tutta la procedura di recupero con i tuoi amministrativi.

E con risultati sicuramente migliori sotto il profilo del recupero.

Perché tu possa ottenere il massimo beneficio con la minima spesa dovrai individuare un professionista del recupero che sia specializzato nel recupero dei micro crediti fino a 2.500,00 euro mediante soluzioni di pagamento a risultato secondo le tue specifiche necessità.

**Per l'azienda** è importante perché l'esternalizzazione consente di recuperare anche i piccoli importi con un investimento minimo e con grande risparmio di risorse ed energie, e anche perché si educano i clienti a pagare sempre e con puntualità anche le fatture più piccole.

**Per il recupero crediti** è importante perché la prospettiva di un numero maggiore di pratiche affidate consente di offrire soluzioni economicamente più vantaggiose per il cliente stesso. Più pratiche dai al recuperatore più potrà essere competitivo sulle tariffe a tutto vantaggio della tua azienda.

## **REGOLA N. 5. ADOTTA UN METODO CHE TI PERMETTA DI AVERE SEMPRE LA SITUAZIONE SOTTO CONTROLLO**

Perché le cose che facciamo ci possano dare dei risultati occorre avere un metodo.

Quando compi una sequenza di atti ordinati in modo logico, ti aspetti di ottenere un determinato effetto, un certo risultato ben preciso.

Per il recupero dei crediti vale esattamente lo stesso principio. Se vuoi ottenere dei risultati devi dotarti di una procedura.

Per gestire al meglio il credito, **ogni impresa dovrebbe dotarsi di una valida, chiara ed efficace procedura interna sulla gestione dei crediti**, condivisa tra la divisione amministrativa e quella commerciale

Ma di che tipo di procedura parliamo?

La procedura crediti interna dovrebbe contenere le **linee guida che regolamentano il rapporto con i clienti sotto il profilo finanziario**, definendo competenze e limiti di operatività di ogni funzione aziendale.

Devi standardizzare il processo, devi avere **regole chiare da seguire e da far seguire al personale amministrativo** della tua azienda in modo da ottenere risultati soddisfacenti.

E questo vale, ovviamente con le dovute differenze, tanto per le grandi aziende quanto per quelle piccole, fino a quelle “a conduzione familiare”.

Se poi, nonostante tutto, i frutti sperati non dovessero arrivare, o fossero comunque inferiori alle aspettative, allora poco male, perché al momento in cui avrai un processo avrai anche lo strumento per analizzare i risultati e apportare i dovuti correttivi.

Anzi, è molto probabile che alla prima le cose non funzionino e che ci siano da fare delle modifiche.

**Per trovare il proprio metodo non esistono formule magiche** universalmente valide per tutti. Ogni impresa deve calibrare il processo di recupero crediti in base al proprio business ed ai propri clienti e ritagliarsi su misura il proprio abito.

Quindi, quali domande è necessario porsi?

- Entro quanto tempo dallo scaduto viene sollecitato il cliente?
- In che forma fare il sollecito?
- Quante volte chiamare o scrivere al cliente prima di passare la pratica al recupero crediti?
- Quanto tempo far passare tra un sollecito e l'altro?
- Come impostare i solleciti scritti, li facciamo tutti uguali o studiamo un contenuto diverso ad ogni fase?
- Come registrare i vari *step* di lavorazione per monitorare l'attività svolta?



Datti dei tempi, datti delle regole, **struttura in azienda l'attività di recupero crediti con la stessa attenzione con cui hai organizzato gli altri settori produttivi**, fallo con la stessa determinazione con la quale gestisci la tua rete vendita perché è inutile, anzi è dannoso, vendere la tua merce ed i tuoi servizi se poi non riesci ad incassare regolarmente le tue fatture.

Se non ci riesci da solo, non ti devi preoccupare, anzi, se per mettere a punto una procedura ti fai assistere da un valido consulente non fai altro che dimostrare intelligenza e attenzione verso la tua impresa in un settore, il recupero crediti, che è diventato di vitale importanza per tutte le aziende.

La procedura ti consentirà anche di monitorare l'attività svolta dalla tua amministrazione così da gestire in modo più organizzato ed efficiente tutta la parte del recupero crediti.

**Attenzione:** avere una procedura standardizzata di recupero del credito non significa agire come robot in catena di montaggio.

E' evidente che ci sono – anzi, ci devono essere – le eccezioni alla regola per rendere flessibile la tua procedura alle esigenze contingenti del caso.

Ma fare delle eccezioni alla regola non vuol dire andare a casaccio secondo i bisogni e l'emotività del momento. Se proverai a recuperare i crediti solo perché hai da far fronte alle scadenze di fine mese stai sicuro che non li recupererai, se ti attaccherai al telefono con il cliente/debitore che ti ha fatto infuriare per dirgliene quattro, l'effetto sarà solo amarezza e frustrazione, ma non otterrai nulla.

Ricapitolando, perché è importante adottare una procedura standard per la gestione dei crediti insoluti?

**Per l'azienda** è importante perché consente di ottenere più velocemente e con minori costi il pagamento degli insoluti, di organizzare il processo ottimizzando le risorse, di suddividere le responsabilità e di monitorare i risultati ottenuti.

**Per il recupero crediti** è importante perché si trova a lavorare su pratiche che hanno già un'istruttoria avviata e quindi gli consentono di intervenire in modo più rapido ed efficace.

## **REGOLA N. 6. FORMARE IL PERSONALE ADDETTO AL RECUPERO**

Chiariamo subito un concetto basilare: **non è pensabile che si possano aumentare le *performance* di recupero del credito mettendo una persona a martellare i clienti al telefono**: quella è una strategia sbagliata che non porta risultati e che, oltre a farti perdere soldi, fa anche perdere i clienti.

Molti imprenditori, inoltre, credono che sia sufficiente affidarsi a personale con esperienza nel settore amministrativo e con questo si ritengono tranquilli di raggiungere i risultati sperati.

Ma è chiaro che se l'esperienza è maturata senza avere almeno le cognizioni basilari sulle tecniche di comunicazione, è un'esperienza che vale a ben poco, se non a perseverare in certi errori. Con effetti spesso disastrosi.

**Il personale interno all'azienda addetto al recupero crediti deve essere adeguatamente preparato e formato per svolgerlo in modo professionale.** Solo così si possono aumentare sensibilmente le possibilità di recupero del credito.

Ciò presuppone, come dicevo, di avere un minimo di nozioni in materia di comunicazione, di sapere come si prepara e di come si affronta una telefonata al debitore, di come si devono superare i filtri e gli ostacoli della comunicazione telefonica, di come gestire in modo vincente le possibili contestazioni evitando contrasti insanabili con il debitore e tanti altri suggerimenti che potete acquisire in corsi e seminari specializzati.

Non occorre diventare degli esperti, e tanto meno si debbono spendere cifre folli.

Sarà sufficiente che gli addetti al recupero della tua azienda acquisiscano quel minimo di fondamentali della materia che consentirà loro di aumentare l'efficacia del tuo reparto recupero crediti evitando di dover passare un sacco di pratiche ad avvocati e agenzie di recupero.

Io stesso sono molto sensibile a queste tematiche tanto che da tempo ho deciso di mettere a disposizione delle aziende il bagaglio di esperienze maturate in venti anni di attività come recuperatore di crediti al servizio di aziende e professionisti.

Ricapitolando, perché è importante formare adeguatamente il personale addetto al recupero crediti?

**Per l'azienda** è importante perché consente di aumentare in modo esponenziale le possibilità di recuperare i crediti internamente riducendo il numero di pratiche affidate a recupero crediti o avvocati.

**Per il recupero crediti** in fondo è un male perché con il personale dell'azienda formato in modo professionale arrivano molte meno pratiche.

## **REGOLA N. 7. SCEGLIERE BENE IL PROFESSIONISTA DEL RECUPERO CREDITI**

Nonostante tu abbia fatto tutto ciò che era possibile per evitare il mancato pagamento, e poi per recuperare il tuo credito, **non sei riuscito ad ottenere il pagamento che ti è dovuto.**

A questo punto c'è la **necessità di affidarsi a dei professionisti del recupero crediti.**

Che fare? Affidarsi ad una società di recupero crediti o ad un avvocato?

Stavolta la risposta devi dartela da solo, io non posso darti suggerimenti.

Però posso darti un piccolo contributo invitandoti a riflettere su alcuni aspetti.

### **a) Affidati a professionisti seri.**

Innanzitutto pensa che il professionista del recupero crediti: a) sarà a conoscenza di dati sensibili della tua azienda; b) maneggerà il tuo denaro.

Perciò **affidati a professionisti di comprovata serietà, possibilmente referenziati** da altre aziende che già se ne servono.

Internet non è certo la Bibbia ma una verifica *on line* tramite i principali motori di ricerca potrà già darti informazioni utili sul

professionista che si propone come partner della tua azienda per il recupero crediti.

Diffida di chi viene a proporti il recupero crediti con il “porta a porta” perché in alcuni casi si può trattare di gente improvvisata e priva delle necessarie licenze e autorizzazioni di legge per svolgere attività di recupero crediti stragiudiziale che ai primi incassi presso il debitore potrebbe anche scappare con i soldi incassati dal debitore. La casistica è tristemente ampia.

b) **Si fa presto a dire recupero crediti.**

Parlare di recupero crediti vuol dire tutto e non vuol dire nulla.

Devi capire **quali esigenze hai e quale professionista del recupero può fare al caso tuo** per soddisfare le tue necessità.

Ti faccio un esempio: ci sono sul mercato società di recupero crediti che sono specializzate nel recupero crediti per le cosiddette *utilities*, cioè le compagnie che erogano servizi telefonici o forniture di luce, acqua e gas.

In genere queste società di recupero crediti lavorano enormi volumi di pratiche in fonia mediante l'utilizzo di *call center* spesso localizzati in aree dove il costo del lavoro è più basso (per lo più in Albania). Ce ne sono di veramente ottime.

Ma sei sicuro che facciano al caso tuo?

Se la tua azienda deve recuperare crediti commerciali B2B (*business to business*) o, per farla più semplice, fatture di servizi o fornitura merci ad altre aziende, probabilmente la risposta è no.

Altro interrogativo che devi porti è se il professionista al quale ti sei affidato è in grado di gestire i piccoli crediti fino a 2.500,00 euro con efficacia e a costi contenutissimi.

Come ho già ampiamente illustrato nelle pagine che precedono, il cosiddetto micro credito (in inglese *small ticket*) è fondamentale per varie ragioni. Devi quindi assicurarti che il tuo partner del recupero crediti sia in grado di garantirti efficacia e convenienza anche sotto questo profilo.

c) **Piccolo è bello.**

I grandi operatori nazionali del recupero crediti ti fanno sentire più tranquillo perché hanno il *brand*, ma non necessariamente sono la soluzione giusta per le tue necessità.

Probabilmente la soluzione migliore per te è quella di rivolgerti ad aziende più piccole, preferibilmente operative e con una sede fisica sul territorio dove operi.

Questo perché **è importante che ci sia sempre un rapporto diretto tra azienda creditrice e operatore del recupero crediti**, è importante che si parli la stessa lingua e che il professionista del recupero possa conoscere effettivamente le esigenze della propria mandante.

Con le grandi società di recupero questo rapporto, inevitabilmente, è impossibile costruirlo.

Inoltre un partner più strutturato tenderà a considerare la tua azienda “un numero” per alzare i fatturati e non come un patrimonio importante di cui prendersi cura.

Ultimo, ma non ultimo, c'è da considerare che con le grandi società di recupero crediti la piccola azienda ha ridottissimi margini di trattativa sulle tariffe mentre con il piccolo c'è molto più spazio per negoziare soluzioni contrattuali su misura per la tua impresa.

d) **Privilegia gli specialisti.**

Che sia una società o che sia un legale affidati esclusivamente a professionisti specializzati che fanno del recupero crediti il loro pane quotidiano.

Ci sono in giro tantissimi bravi avvocati e sicuramente sono in grado di darti tutta l'assistenza di cui hai bisogno.

Tuttavia la maggior parte degli avvocati, soprattutto in provincia, è costretto, suo malgrado, a fare il "tuttologo" che fa sia civile che penale, che si occupa di separazioni e divorzi, condominio e locazioni e magari anche un po' di diritto del lavoro.

Il tutto condito con una spruzzatina di infortunistica stradale.

Sia ben chiaro: conosco decine di bravissimi avvocati, seri e preparati, ma se vuoi recuperare crediti in tempi brevi e con spese molto contenute devi trovarne uno che fa solo recupero crediti perché è un'attività che richiede la massima organizzazione e se fai cento altre cose difficilmente riuscirai ad essere incisivo e veloce.

Lo stesso discorso, a maggior ragione, vale per quelle società multiservizi, sorte un po' come funghi negli ultimi anni, che propongono alle aziende un catalogo molto ampio di "prodotti": dall'usura e anatocismo bancario alla tutela dei debitori, dalla predisposizione dei modelli della legge 231 alle informazioni



commerciali, dalla sicurezza sui luoghi di lavoro alla finanza agevolata.

Francamente non darei le mie fatture da recuperare a qualcuno che spazia su orizzonti così diversi e variegati magari solo perché sta seguendo una ben precisa strategia commerciale ma che di recupero crediti, probabilmente, sa poco o nulla.

Sicuramente la stragrande maggioranza di queste società è seria e fatta da gente perbene, ma il recupero crediti è una cosa che richiede esclusività e massima attenzione.

e) **Attento agli abbonamenti prepagati.**

La maggior parte delle società di recupero crediti propone ai clienti abbonamenti prepagati con un carnet di pratiche che varia in base all'importo che si decide di anticipare.

Il cliente viene spinto a sottoscrivere l'abbonamento prepagato con l'incentivo di un minor costo di attivazione della singola pratica di recupero che viene affidata.

Da un punto di vista commerciale è una strategia più che legittima e corretta.

Però ti invito a fare alcune considerazioni.

Innanzitutto non sta scritto da nessuna parte che l'attivazione di una pratica di recupero debba sempre e necessariamente avere un costo di istruttoria. C'è chi chiede solo una provvigione sull'effettivo recuperato senza farti pagare costi fissi.

In secondo luogo devi valutare che, se non sarai (più) soddisfatto di un certo operatore del recupero, ti troverai di fronte

al dilemma se continuare con il “vecchio” perché ormai l’hai pagato, almeno fino all’esaurimento del carnet, oppure cambiare e rimetterci i soldi che hai già versato.

In pratica un po’ ciò che avviene con le penali di risoluzione anticipata imposte dalle compagnie telefoniche.

Infine la domanda più importante. Secondo te chi è più incentivato a lavorare meglio? Chi ha già incassato, oppure chi deve conquistarsi la tua fiducia ad ogni singolo nuovo incarico?

Non credo che ci siano grossi dubbi in merito. Chi lavora senza abbonamento vive di ogni singolo incarico che deciderai di affidargli e dovrà lavorare con professionalità ed organizzazione se vuole fidelizzare il cliente e sperare di ricevere nuovi incarichi.

## **CONCLUSIONI**

Caro lettore, ti ringrazio molto per aver speso un po’ del tuo prezioso tempo a leggere queste mie pagine.

Spero che le considerazioni svolte in questo breve decalogo del recupero crediti ti siano state d’aiuto e ti abbiano aiutato a riflettere.

Ho cercato di mettere a tua disposizione la mia esperienza quotidiana al servizio delle imprese e quindi ti sarò davvero grato se vorrai lasciare un tuo commento scrivendomi all’indirizzo [recuperocrediti@studiolegaleraffaele.it](mailto:recuperocrediti@studiolegaleraffaele.it)

Ogni tuo contributo sarà per me una preziosa fonte di crescita umana e professionale.

**Tommaso Raffaele**

