

ALACAKLARINIZI NASIL DAHA HIZLI TAHSİL EDEBİLİRSİNİZ?

TAHSİLATLARI HIZLANDIRMANIN KİTABINI YAZDIK!



PARAŞÜT

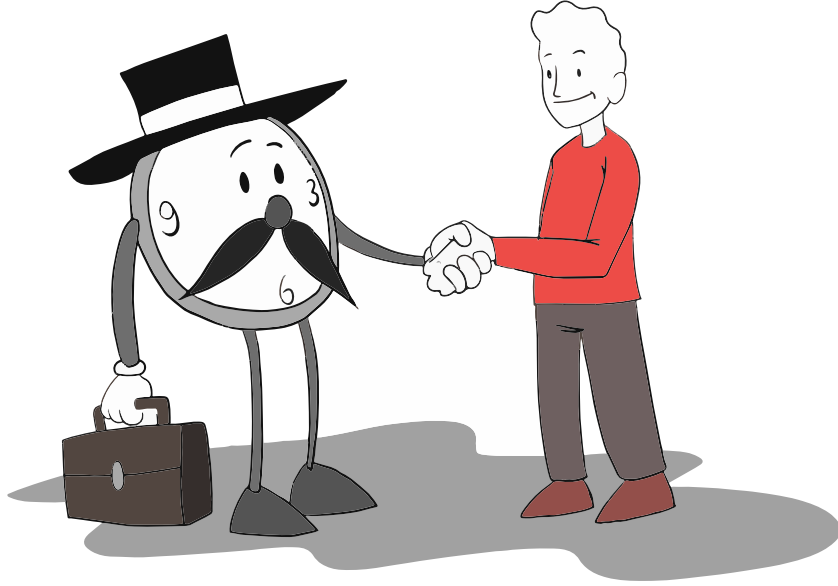
Kitabın Adı	Alacaklarınızı Nasıl Daha Hızlı Tahsil Edebilirsiniz?
Editör	Beril Koç
Tasarım	Alper Ersoy
İllüstrasyonlar	Uzay Sarı
Katkıda Bulunanlar	Mehmet Orhun Yusuf Şahin Fahri Özkaramanlı
Sayfa Sayısı	29
Yayın Tarihi	Ekim 2015
Yayınlayan	Paraşüt
İletişim	www.parasut.com destek@parasut.com +90 212 292 0494 +90 212 243 1979 +90 850 885 0493
Sosyal Medya	in / <u>company / parasut</u> t / <u>parasutcom</u> f / <u>parasutcom</u>

*Bu kitaba sağladıkları katkı için
Neura Mali Müşavirlik'ten Serbest Mali Müşavir Yusuf Şahin
ve Serbest Mali Müşavir Mehmet Orhun'a teşekkürler.*

Küçük işletmelerin %80'i tahsilatlarını vaktinde yapamıyor. Bu durum bir işletmenin başına gelebilecek en riskli durumlardan biri. Çünkü ürün veya hizmetiniz için yaptığınız harcamalar sizin gider hanenizde yazıyor ancak gelirinizi nakde çeviremiyorsunuz. Firmanız kârda gözüktüğü de nakit akışınız negatif oluyor. Bu da kısa vadede firmanızı sıkıntıya sokuyor ve borçlu duruma düşürüyor, uzun vadede ise şirketinizi iflasa sürüklemekle tehdit ediyor.

İçindekiler

i.	Tahsilatlarınızı Zamanında Geçekleştirmenin Önemi Nedir?	7
ii.	Müşteriniz Ödemesini Yapmamak için Size Hangi Bahaneleri Sunar? Bu Bahaneler Nasıl Bertaraf Edilir?	9
iii.	Tahsilatlarınızın Gecikme Nedenlerinden Hangileri Size Bağlı?	13
iv.	Tahsilatlarınızı Zamanında Almak İçin Neler Yapabilirsiniz? a. Şirket İçi Düzenlemeler b. Müşteri İlişkileri Düzenlemeleri c. Faturanızda Yapılabilecek Düzenlemeler	15 18 20
v.	Paraşüt Tahsilatlarınızı Hızlandırmanıza Nasıl Yardımcı Olur?	25
vi.	Sonuç	28
vii.	Paraşüt Hakkında	29



Tahsilatlarınızı Zamanında Geekleřtirmenin nemi Nedir?

Kârlılığınız istediğiniz kadar yüksek, satış hacminiz dilediğiniz kadar büyük olsun; alacaklarınızı tahsil edemiyorsanız girişimcilik tarihinin karanlık sayfalarına gömülüp kalmanız işten bile değil.

Maalesef lkemizde nakit akışı pek de önemsenen bir kavram değil. Genç girişimciler ve kk işletmeler daha çok kârlılığa odaklanıyor. Ancak borlarınızı ödeyebilmek için başkalarının kasasındaki parayı kullanmanız mümkün değil. Nakit akışınızı dengeleyemediğiniz takdirde borçlu duruma düşüp, icra ve hatta iflasa srklenebilirsiniz.

Öte yandan ülkemiz gibi kırılgan ekonomilerde, özellikle de kriz dönemlerinde ayakta kalmanın tek yolu nakit akışınızı pozitif tutabilmek. Bunu başarabilmenin tek yolu da tahsilat performansınızı yüksek tutmak.



Müşteriniz Ödemesini Yapmamak için Size Hangi Bahaneleri Sunar? Bu Bahaneler Nasıl Bertaraf Edilir?

Unutmayın, araştırmalar gösteriyor ki size borçlu olan bir kişi veya şirket, çoğu zaman başkalarına da borçlu durumdadır. Bu nedenle müşterinizle iletişime geçtiğinizde hedefiniz onun “öncelikle ödenecek borçlar” sıralamasında en üst sıraya yükselebilmek olmalı.

Tahsilatın gecikmesi durumunda müşterinize çok sert bir tavır göstermeniz onun ilişkiyi koparmaya niyetlenmesine, dolayısıyla tahsilatınızın tehlikeye girmesine neden olabilir.

İkna sürecinde müşterinize özel bir çözüm sunduğunuzu ve kendi koşullarınızı bunun için zorladığınızı düşünmesini sağlamanız, müşterinizin konuşmayı daha olumlu değerlendirmesini sağlayabilir. Çözüm önerileri sunarak müşterinize yaklaşmanız müşterinizin sözünü tutma ihtimalini yükseltir.

Ayrıca tahsilatın gecikme süresine göre konuşmanın tonunu ayarlamak da önemlidir.

İşte müşterilerden sıkça duymaya alışık olduğumuz birkaç bahane:

Bhn#1 *Sizin ödemenizi yapmak için müşterilerimin bana ödeme yapmasını bekliyorum!*
Ödemeleriniz gelene kadar tamamını ödeyemiyorsanız da şirketimize olan borcunuzun bir kısmını ödeyebilir misiniz?

Bhn#2 *Faturanız bize ulaşmadı.*
Fatura adresinizi doğrulayabilir miyiz? Adresiniz ?

Bhn#3 *Şu an nakit sıkışıklığım var.*
Kredi kartıyla da ödeme yapabilirsiniz.

Bhn#4 *Faturanızı geri gönderdim.*
Faturada nelere itirazınız olduğunu söyleyebilir misiniz?

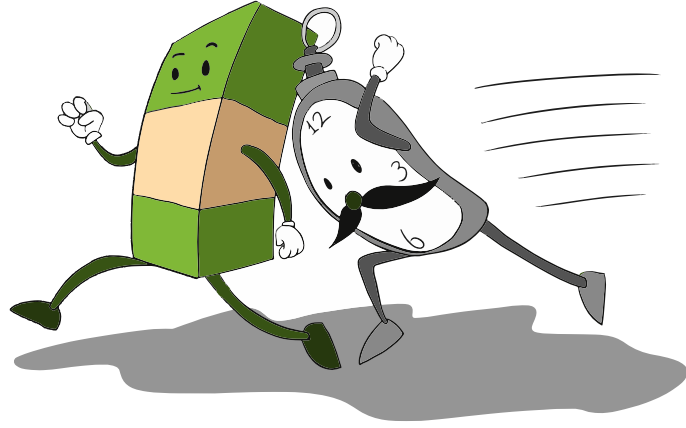


Tahsilatlarınızın Gecikme Nedenlerinden Hangileri Size Bağlı?

Aşağıdaki hatalardan kaçınarak kendinizden kaynaklanabilecek gecikmeleri engelleyebilirsiniz.

- Fatura kesiminde yapılabilecek hatalar
- Tahsilat tarihinin fatura üzerinde belirtilmemesi
- Müşteri ile sözleşme yapılmaması veya ödeme koşullarının önceden netleştirilmemiş olması
- Tahsilat sorumluluğunun kimde olduğunun belirlenmemiş olması
- Satış amacıyla tahsilat vadelerinin şirket politikasına uygun olmayan biçimde uzatılması
- Kayıtların düzensiz tutulması, dolayısıyla tahsilat takibinin sağlıklı yapılamaması

Yukarıdaki konulara ilerleyen bölümlerde daha ayrıntılı olarak değineceğiz.



Tahsilatlarınızı Zamanında Almak İçin Neler Yapabilirsiniz?

Şirket İçi Düzenlemeler

Alacaklardan Kimin Sorumlu Olduğunu Belirleyin

Şirket içinde alacaklardan sorumlu bir kişi olmalıdır. Eğer satışçınız varsa, müşteriye yakınlığı nedeniyle, satışçınızı sorumlu tayin edebilirsiniz. Bunun dışında muhasebe veya ön muhasebe personeli, müşteri ile sürekli iletişim kurarak tahsilat sorununun çözümüne yardımcı olabilir.

Eğer firmanızda yeterli insan kaynağı yoksa tahsilatlarınızı kendiniz takip etmeyi de seçebilirsiniz. Önemli olan, sorumluluğun kimde olduğunun belirlenmiş olmasıdır.

Şirketin İş Yapış Biçimini Belirleyin ve Personelinizi Eğitin

Satış esnasında müşteriyi ikna edebilmek için çok çeşitli yöntemler kullanılabilir. Bu yöntemlerin içerisinde iskonto ile birlikte vadeyi hatta ödeme çeşidini değiştirmek bile olabilir. Bu konulardaki sınırı baştan belirleyin. Eğer satışı sizden başka bir personel gerçekleştiriyorsa bu sınırlar konusunda onları da bilgilendirin.

Büyük bir ekiple çalışıyorsanız; satış ekibine şirketin satış ve tahsilat koşulları ile ilgili eğitim verin. Satış ekibindeki eleman sirkülasyonuna göre bu eğitimleri sıklaştırabilirsiniz. Hatta bu eğitimi özet bir kitapçık haline getirebilirsiniz.

Alacaklarınızı Sınıflandırın ve Önceliklendirin

Sizin veya tahsilattan sorumlu personelin tahsilat için tüm müşterilerinize vakit ayırması zor olabilir. Alacakların yaşlandırma raporunu çıkararak önem sıralarını belirleyebilirsiniz. Bu raporda ilk önce yüksek tutarlı alacaklara, ardından süresini geçmiş alacaklara ekstra önem verin böylece alacaklarınızı yönetirken tahsil edeceğiniz tutarı arttırabileceğiniz önem sıralaması elde etmiş olursunuz.

Faturalarınızı Düzenli Olarak Aynı Günlerde Gönderin

Bu operasyonel verimliliğinizi arttıracaktır. Böylece faturaların gönderilmesinde aksama riskinin önüne geçersiniz ve tahsilat takibiniz de kolaylaşır.

Gelen Ödemelerin ve Faturaların Düzenli Kaydını Tutun

Alacak takibinin iyileşmesi için gelen ödemelerinizin kaydını düzenli olarak tutun. Aksi takdirde hâlihazırda ödemesini yapmış müşterilerinizi tekrar tekrar arayarak gereksiz zaman kaybı yaşarsınız. Tahsilatlardan sorumlu personelin, işinizin gerektirdiği sıklıkta tahsilatların kaydını tutmasını sağlayın.

Takip Araması Yapın

Tahsilatlarınızı takip ediyorsunuz, gerekli durumlarda müşterinize hatırlatma araması da yapıyorsunuz. Ama hala müşteriniz ödemelerini geciktiriyor. Telefonla aramayı ihmal etmeyin. Hatta gerekli durumlarda müşterinizi yerinde ziyarete gidebilir; ödemenin gecikme durumuna uygun tonla müşterinize ödemesini hatırlatabilirsiniz.

Yine gerekli durumlarda telefon veya yüz yüze görüşmenizde, ödeme planını yeniden çıkararak, tahsilatınızın gerçekleşmeme riskini bertaraf edebilirsiniz.

Müşteri İlişkileri Düzenlemeleri

Limit ve Süreyi Belirleyin

Müşterinize ödeme için tanıyacağınız sınırları net biçimde belirleyin. Tahsilatınızın gecikmesi durumunda alacağınız aksiyonları planlayın.

Erken Ödeme İskontosu Uygulayın

Uzun süredir hizmet verdiğiniz bazı müşterilerin sürekli olarak ödemelerini geciktirmesi nedeniyle nakit akış problemi yaşayabilirsiniz. Bu müşterilerin portföyünüzde geniş bir yer kaplaması ve uzun bir geçmişe sahip olması nedeniyle daha sıkı yöntemlere başvurmanız da zorlaşabilir. Özellikle nakit sıkıntısı içerisindeyseniz ya da alacaklarınız çok biriktiyse erken ödeme iskontosu uygulayabilirsiniz.

Tahsilat Politikanızı Önceden Bildirin

İş yaptığınız firmalara çalıştığınız ödeme vadelerini bildirin. Örneğin, fatura kesiminden sonra en geç 10 gün içinde ödemenin yapılmasını bekliyorsanız, bunu fatura üzerinde ve yaptığınız sözleşmelerde mutlaka belirtin.

Sürekli Gecikmeli Ödeyen Müşterinizle Çalışma Kararını Gözden Geçirin

Fatura bazında takip yapıyorsunuz belki ama müşteri bazında analiz yapıyor musunuz? Sürekli tahsilatlarını geciktiren müşteri sizin için doğru müşteri mi? Bu konuda analiz yapan finansal uygulama kullanmanız şüphesiz şirketiniz için artı değer olacaktır.

Faturasını Daha Hızlı Ödeyen Müşterinize İndirim Yapın

Tahsilatları hızlandırmak için teşvik sistemleri kurun. Peşin ödeme yapan müşterilerinize avantajlar, katma değerli hizmetler sunun. Hatta küçük jestler yapmayı ihmal etmeyin.

Ön Ödeme İsteyin

Bir miktar ön ödeme sizi nakit akışınızda rahatlatırken, özellikle yeni müşterilerinizi tanıma aşamasında küçük bir güvence sağlayarak riskinizi düşürecektir.

Faturanızda Yapılabilecek Düzenlemeler

Fatura Kalemlerinizin Okunabilir Satırları Olsun

Müşterinize neyi fatura ettiğinizin tam bir dökümü olmalı. Müşteriniz size ne için ödeme yapması gerektiğini ancak bu şekilde net bir biçimde anlayabilir. Birden fazla hizmet veya ürün sattığınız müşterinize tek satırlık bir fatura göndermeniz olması gerekenden fazlasını faturaladığınız yanılsamasını oluşturabilir.

Hizmet / Ürün Kalemlerine Açıklama Alanı Akleyin

Sadece fatura kalemlerinin tek tek belirtilmesi yeterli olmayabilir. Örneğin hizmet veren bir firmaysanız faturanızdaki her hizmet kalemi için açıklama yazmak müşterinizle daha kolay anlaşmanızı sağlayabilir.

Son Ödeme Tarihinizi Belirtin

İşte bu önemli! Faturada “Son Ödeme Tarihi” belirtmek bazılarına kabalık gibi gözükebilir. Ancak tahsilatlarınızı zamanında gerçekleştirebilmeniz için bunu belirtmeniz kritik önem taşıyor. Aksi takdirde müşteriniz borcunu ne zaman kapaması gerektiği ile ilgili bilgi sahibi olamaz. Belki düzenli çalıştığınız müşterileriniz sizin

tahsilat sürenizle ilgili bilgi sahibi olabilir veya bir ön sözleşmeyle bunu belirtiyor olabilirsiniz. Ancak yine de işiniz tamamlanıp para talep etme kısmına geçtiğinizde “Son Ödeme Tarihi”ni belirtmeniz size büyük yarar sağlayacağı kesin.

Tahsilat Politikanızı Belirten Bir Alan Oluşturun

Ödeme ile ilgili kesin kurallarınızı yazacağınız bir alan oluşturun. Örneğin fatura kesiminden sonra en geç 10 gün içinde ödemenin yapılmasını bekliyorsanız, bunu fatura üzerinde belirtin. Gecikme olması durumunda nasıl bir yaptırım uygulayacağınızı fatura üstünde netleştirin. Örneğin “Son ödeme tarihinden sonra 10 günü aşan gecikmelerde % X faiz uygulanır.” gibi.

Bakiye Bilgisini Verin

Düzenli müşterilerinizle açık hesap çalışıyor olabilirsiniz. Böyle durumlar için faturanızda bakiye bilgisini de bulundurun. Bu sayede müşteriniz bakiyesinin ne olduğunu bilir ve buna göre bir ödeme planı oluşturabilir.

Banka Hesap Bilgileriniz Faturanızda Bulunsun

Size ödeme yapmaya gönüllü müşterinizi banka bilgilerinize ulaşmaya çalışmakla oyalamak istemezsiniz değil mi? Faturanızda banka hesap bilgilerinizi mutlaka belirtin. Tahsilat sürenizi kendi elinizle uzatmayın.

Kabul Ettiğiniz Ödeme Araçlarını Yazın

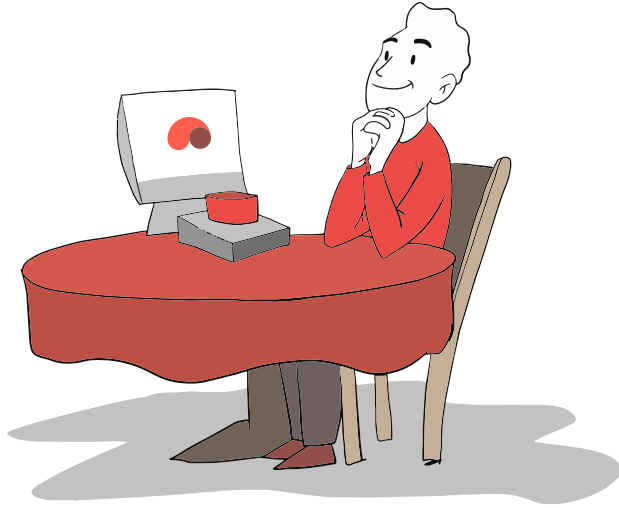
Hangi yöntemlerle ödeme kabul ediyorsunuz? Nakit, çek, kredi kartı, bir buket çiçek? Müşterinize sunduğunuz ödeme yöntemlerini faturanızda belirtin. Eğer alternatif ödeme yöntemleri sunabiliyorsanız nakde sıkışmış müşterileriniz bu sayede ödemesini gerçekleştirebilir.

Bir “Teşekkür Notu” Ekleyin

Malum para duygusal bir konu, bu nedenle birilerinden para isteyeceğiniz zaman kibar olmakta yarar var. Müşterileriniz size çaba, emek, zaman sarf ederek kazandıkları para ile ödeme yapıyorlar. Faturanıza “Bizimle çalışmayı tercih ettiğiniz için teşekkür ederiz.” ya da “Sizinle çalışmak bizim için büyük mutluluk.” gibi şirketinizin iyi niyetini ifade edebilecek bir not düşebilirsiniz.

İpucu

Faturada en çok önem arz eden alanlar: Kimden geldiği, tutarın ne olduğu ve ne zaman ödenmesi gerektiği. Bunun dışındaki alanlar önemli olsa da faturanıza bakıldığında bu üç bilginin öne çıkması gerekir. Diğer bilgiler ikincil derecede önemli sayılabilir. Faturanızı tasarlarken bu alanların diğerlerine göre daha dikkat çekici olmasına özen gösterin.



Paraşüt Tahsilatlarınızı Hızlandırmanıza Nasıl Yardımcı Olur?

Vadesi Gelen Tahsilatlar İçin Hatırlatmalar Alın

Tahsilatlarınızı yönetmenin ilk aşaması tahsilat takviminizi takip etmektir. Oluşturduğunuz faturalarda belirttiğiniz ödeme günlerini ilgili haftanın başında ve tahsilat gününde Paraşüt e-posta yoluyla hatırlatır. Böylece müşterilerinizin farklı vadelerde yapacağı ödemeleri nasıl tek tek takip edeceğinizi düşünmek zorunda kalmazsınız.

Size gelen hatırlatmalar doğrultusunda müşterinizle iletişime geçebilir ve böylece tahsilatın gecikmemesi için ilk önleminizi almış olursunuz.

Kendinizden Kaynaklanabilecek Hataların Önüne Geçin

Tahsilatların gecikmesinde sıkça görülen nedenlerden biri faturalardaki bilgilerin yanlış olması veya fatura kalemlerine dair yaşanabilecek mutabakat sorunlarıdır.

Faturanızı kesip gönderdikten sonra örneğin müşterinizin adresi değiştiği için veya yanlış vergi dairesi yazdığınız için faturanız geri dönebilir. Bu gibi durumlarda faturanın kesilmesi, gönderilmesi, geri

dönmesi nedeniyle uzun bir zaman kaybı yaşarsınız. Üstüne üstlük bir de belirli zamanlarda ödeme çıkaran bir firma ile çalışıyorsanız, bu süre de gecikme sürenize eklenir.

Faturanızı kesmeden önce müşterinizle e-posta ile paylaşarak olası hata ve anlaşmazlıkları tespit edebilir, gerekli düzenlemeleri yapabilirsiniz.

Tahsilat Raporlarını Takip Edin

“Hangi müşteriniz ödemelerini ne kadar geciktiriyor?”,
“Tahsilatlarınızın ortalama gecikme süresi nedir?”, *“Tahsilat günü belirtilmemiş açık faturalarınız hangileri?”* gibi sorularınızın cevaplarına tahsilat raporlarıyla ulaşabilirsiniz.

Tahsilat raporlarını takip ederek kendinize bir aksiyon planı çizebilirsiniz. Örneğin, gerekli gördüğünüz durumlarda tahsilatlarını sürekli geciktiren müşterilerinizle çalışmama kararı almak veya düzenli ödeme yapan müşterilerinize indirim veya benzeri jestler yapmak gibi.

Elektronik Fatura Kullanın

Elektronik Fatura kullandığınızda faturanız müşterinize anında ulaşır. Kargolama süreci veya faturanızın kaybolması gibi zaman kayıplarından kurtulursunuz.

Müşterinize Farklı Ödeme Araçları Sunun

Şüphesiz ki geciken tahsilatların en önemli nedenlerinden biri müşterinizin nakde sıkışmış olmasıdır. Böyle durumlar için kredi kartı ile internet üzerinden tahsilat yapabiliyor olmanız belki de tek etkili çözümdür. Bu seçeneği müşterinize sunarak hem kendi tahsilatınızı garantiler hem de müşterinizin memnun kalacağı bir hizmet sunmuş olursunuz.

Sonuç

Bir iş fikri bulmak, onu hayata geçirmek, ilk satışı gerçekleştirmek ticaret hayatında atılması gereken ilk adımlar. Ancak girişimci için iş fikrini hayata geçirdikten sonra yepyeni ve zorlu bir mücadele daha başlıyor, hayatta kalabilmek ve büyümek. Bu süreçte karşılaşılabilecek sorunlar içinde “alacakların tahsil edilmesi” en önemli başlıklardan biri. Çünkü nakit akışı her işletmenin temel yaşam unsuru.

Bu kitapla alacaklarınızı vaktinde tahsil ederek nakit akışınızı pozitif tutmanızı sağlayacak yöntem ve tüyolarla size ve girişiminize katkıda bulunmaya çalıştık.

Her türlü sorunuz için bize destek@parasut.com adresinden ulaşabilirsiniz.

Paraşüt Hakkında

Paraşüt, küçük ve orta büyüklükte işletmeler için tasarlanmış, online ön muhasebe programıdır. Paraşüt ile şirketinizin fatura, tahsilat, cari hesap ve gelir gider takibini, tek bir uygulamada kolayca gerçekleştirebilirsiniz.

Paraşüt ile tanışmak için www.parasut.com adresini ziyaret edin.