

הרעה חדה במוסר התשלומים בחודש יולי: ימי האשראי בפועל זינקו ל-101 לעומת 95 ביוני, זעקה הכותרת ב"גלובס" לפני ימים מספר (7-8 באוגוסט). האמת היא שבעלי עסקים קטנים לא ממש צריכים את הכותרות הללו, הם יודעים זאת על בשרם.

גם אם התשלום משולם בסופו של דבר, הדרך לקבלתו היא מן הסתם ארוכה: החשבונית מתגלגלת בחברה, תנאי התשלום מתארכים, החופשות בחודשים יולי-אוגוסט והתירוצים הם כהנה וכהנה. אנו מוצאים את עצמנו שוגים בדמיונות שווא על גביית תשלומים: כיצד גברתן פורץ למשרדי הלקוח, פותח את המגירה המתאימה, מוציא את השק המיוחל, שם אותו בכיסו ושועט איתו החוצה באופנוע היישר אלינו. אלא שהמציאות כמובן חזקה מהכל: תמיד כדאי לפנות ללקוח בנועם, גם בעל פה וגם בכתב, לגבות את התשלום בעצמנו כדי לשמר אותו, ולהגיע עימו להסדר לפני שפונים לערכאות משפטיות, כי מטחנות הצדק טוחנות תמיד לאט, בוודאי בעברנו.

כתיבת מכתב לספק היא אחד הצעדים הראשונים שיש לבצע בניסיון לגבות חוב. השאלה היא, כיצד בדיוק צריך לכתוב מכתב גבייה ראשוני, הרבה לפני שנעביר את העניין לטיפולו של עו"ד רשמי ומעונב.

שלושה טיפים

* יש לשמור את התחמושת הכבדה לעתות חירום. אנו מתחילים בטון ניטרלי, שומרים על הדרגתיות בחומרת הפנייה.

* השאלה אם יש בעיה בגבייה היא מתוחכמת. היא שומרת על דיפלומטיות, וגם מאפשרת לנו לקבל מידע אמיתי על המתרחש אצל הלקוח.

* אנו אסרטיביים בכתב (לא תוקפניים). יש לסיים את המכתב בדרישה ברורה לתשלום של החוב לאלתר.

הטון במכתב הוא אמצעי מפתח בעברנו להשגת המטרה. נתחיל בטון ניטרלי: אנו מבקשים לברר את הבעיה, ובכל מקרה, אין אנו מעוניינים להתעמת עם הלקוח.

דוגמה

חברת ב.פ.מ. (לוגו)

הודעת פקס לזיוית אדלר

מספר פקס: 5679797

מ: שלוה רום - מחלקת הנהלת חשבונות

תאריך: 10.8.05

הנדון: חשבונית של חברת ב.פ.מ. מס' 8080 מתאריך 6.4.05

חשבונית מס' 8080 של חברתנו, מתאריך 6.4.05, מספר הזמנה שלכם 95050, היתה צריכה להיות משולמת בסוף חודש יוני לכל היותר, תנאי התשלום: שוטף 60.

עד כה, לא קיבלנו את התשלום. אני תוהה האם יש בעיה כלשהי עם ההזמנה, שאין אנו מודעים לה?

אם לא, אנא הסדירי את התשלום באופן מיידי.

המון תודה

שלוה רום

הסבר

השאלה אם יש בעיה עם ההזמנה היא ניסיון מתוחכם להציף כל סיבה שהיא להימנעות מהתשלום. בארגונים גדולים לעתים "מטיילת" החשבונית במקומות שלא יועדה להם, ונוסח המכתב מציף את התופעה ומערר את החיפוש אחריה ברחבי הארגון. באופן פרדוקסלי, דווקא מחלקת הנהלת החשבונות היא האחראית לדעת על הסיבה להימנעות מתשלום.

המשפט האחרון במכתב הוא אסרטיבי לחלוטין: הוא אינו שואל מתי תשלום החשבונית, אלא דורש תשלום מיידי בעבורה.

השורה האחרונה - בכל מכתב - משקפת את הציפיות שלנו מהצד השני; הבעה ברורה כמו זו רק מחדדת את המסר: עליכם לשלם את החוב לאלתר.

הסיום, "המון תודה", לא משנה את המסר של המכתב, אלא מרכך אותו. תמיד טוב להודות לנתן השירות, גם אם השירות הוא חלק מתפקידו. סיום זה פונה אליו רגשית בנימוס ובכבוד ומסייע לנו לקבל את מבוקשנו, הצ'ק המיוחל. *

הכותבת היא מנהלת מכון להדרכה בכתיבה עסקית