



TERCERIZACIÓN

EL POTENCIAL DE NUEVOS NICHOS DE MERCADO



Abastecimiento

Planeación

de ventas y operaciones
para un mejor abastecimiento

Management

El outsourcing

de cobranza vencida
en la logística



\$85.00 mn

El outsourcing de cobranza vencida en la logística

A woman with blonde hair and bangs, wearing a black blazer over a white shirt, is looking towards the right. She is holding a black pen and pointing it at a line graph on a whiteboard. The graph shows a line that starts at the bottom left and trends upwards to the right, ending in an arrowhead. The background is a bright, slightly blurred office setting.

La problemática de las cuentas vencidas no sólo afecta a la industria en general, sino también al sector logístico. Debido a que las agencias especializadas en cobranza están tomando fuerza, se recomienda seleccionar una que cumpla con elementos clave como experiencia, tecnología y cobertura. ■ Salvador Bañuelos Rizo*

El outsourcing es un término que empezó a cobrar fuerza en años recientes dentro de las empresas, específicamente dentro de los departamentos de recursos humanos, pero tiene muchos años de existir en la administración de crédito y cobranza. En México, el concepto de outsourcing para la cobranza vencida en la logística y transporte de carga es un término nuevo que apenas comienza a ser entendido y aplicado en el sector.

* Presidente de AFS International. /sal@afsint.com



Dentro del sector de cobranza es importante contemplar diversos escenarios, por ejemplo, cuándo se asignan las cuentas vencidas. En estas circunstancias podemos decir que la gran mayoría de las cuentas son recuperables sin la necesidad de una agencia o firma de abogados, pero nunca faltan aquellos clientes que se retrasan en sus pagos por la razón que sea. Es imperativo que respete sus políticas de crédito y asigne sus cuentas a un tercero de acuerdo con los tiempos y situaciones establecidas en las mismas.

Si su empresa no cuenta con políticas de crédito y cobranza, se le recomienda que asigne cualquier cliente cuando la factura más vencida cumpla dos meses de vencimiento, o antes si su cliente manifiesta las siguientes situaciones:

- I. Tiene los teléfonos desconectados.
- II. Incumple a dos o más promesas de pago.
- III. Repentinamente presenta disputa, después de haber recibido su producto o servicio, o después de mucho tiempo.
- IV. Le paga con un cheque sin fondos.
- V. Le menciona que tiene problemas de flujo de efectivo.
- VI. Solicita una extensión cuando sus facturas ya están vencidas.
- VII. Le informa que no podrá pagarle dentro de los términos acordados y se rehúsa a darle una fecha en específico o un plan de pagos realista.
- VIII. No le contesta sus mensajes o su correo se devuelve.

Cuando las empresas de transporte de carga y logística empiezan a progresar, normalmente los departamentos de crédito y cobranza son los últimos en crecer y capacitarse, lo cual genera mucha cobranza vencida y pérdida de clientes por la falta de atención a sus reclamos.

El outsourcing de cobranza vencida se refiere a la contratación de una empresa externa para la gestión y recuperación de las cuentas vencidas. Este sistema puede ser muy benéfico para las empresas, ya que reduce drásticamente los gastos de gestión y acelera el flujo de efectivo considerablemente, sin riesgo alguno, pues es ofrecido con un costo contingente que garantiza el éxito del negocio.

Ventajas de la gestión de crédito y cobranza

Entre las ventajas del outsourcing, se encuentran las siguientes:

- El departamento de crédito y cobranza puede ser expandido de manera inmediata.
- La empresa de outsourcing cuenta con personal profesional, experto y actualizado sin que su empresa tenga que pagar los altos costos de contratarlos y capacitarlos.
- Costos contingentes (al éxito, un porcentaje sobre la recuperación solamente).
- Uso de tecnología de punta sin inversión alguna.

¿Cómo elegir al outsourcing de cobranza?

En la gran mayoría de los casos de morosidad es recomendable empezar las gestiones extrajudiciales a través de una agencia de cobranza especializada en su industria. Las agencias de cobranza son elegidas a menudo en lugar de los abogados debido a los costos y la imagen negativa que se asocia con el uso de acciones legales y comunicados recibidos directamente de un litigante.

