



e-book

**Cobrança:** faz parte do jogo de empreender.

Saiba mais sobre o jeito **certo** e **eficiente** de **cobrar** seus clientes.

\* IOB

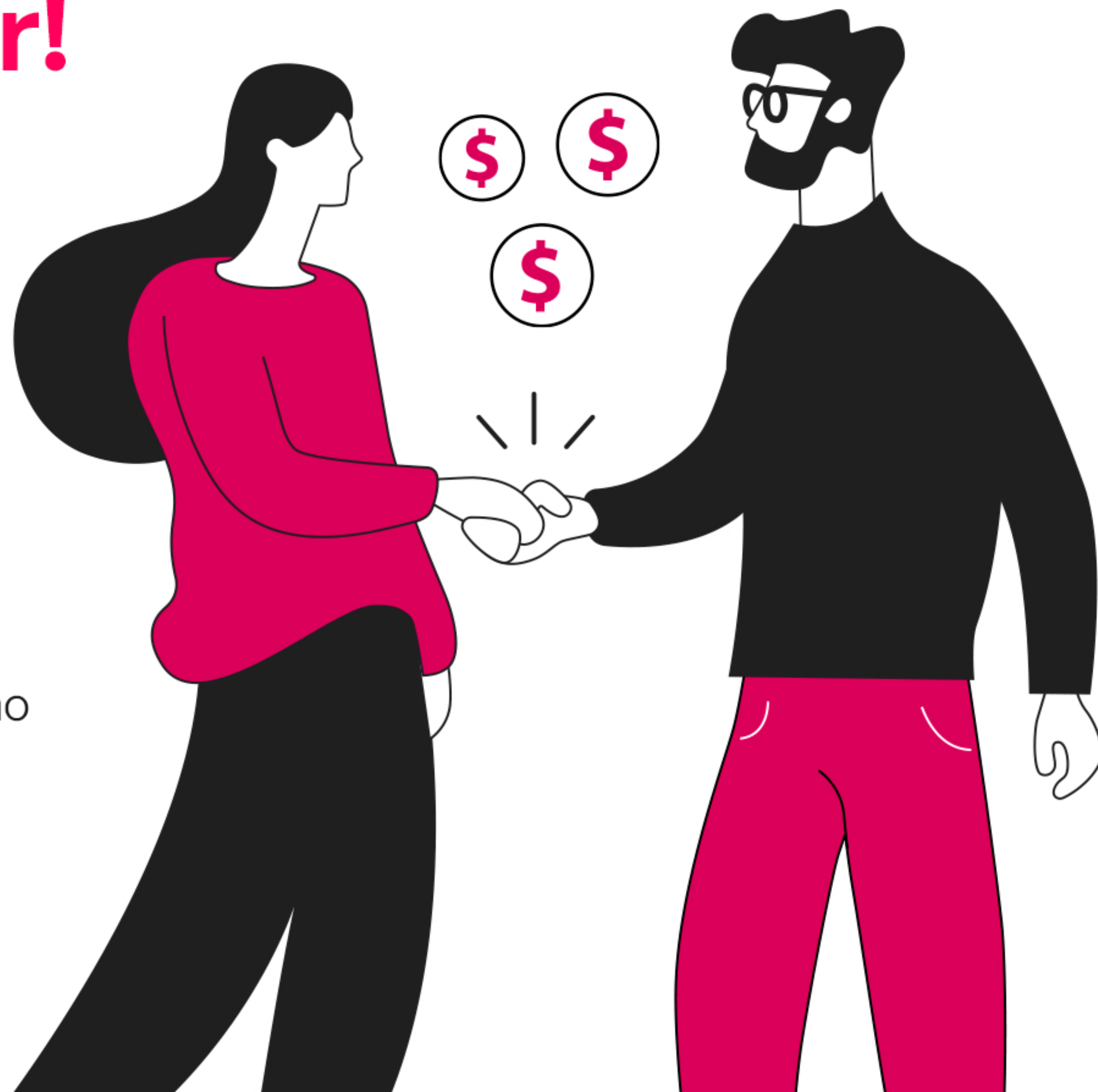
# E aí, empreendedor!

Chegou o momento de saber mais sobre aquele **assunto** que pode acabar causando uma certa insegurança para 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 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.

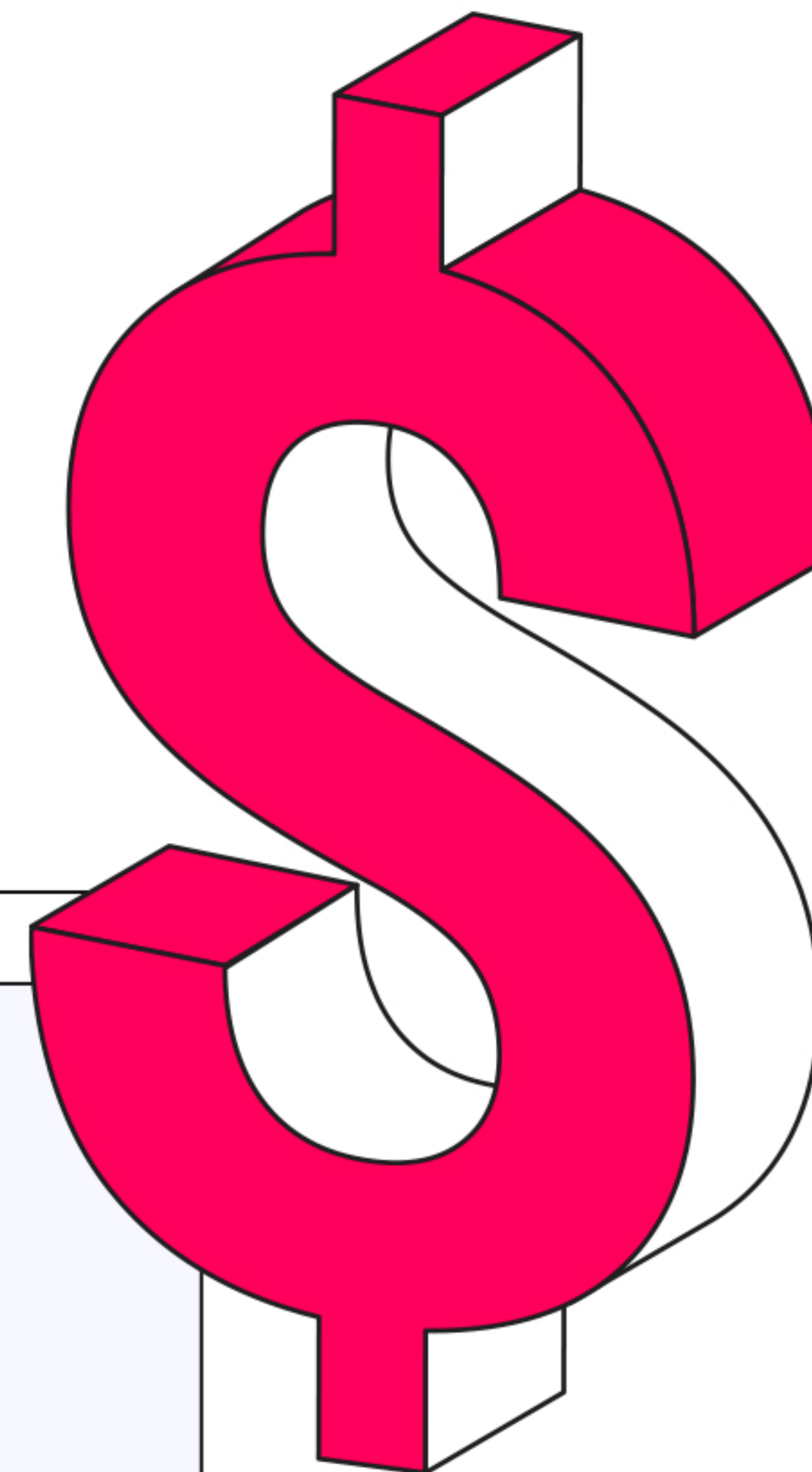
A cobrança está muito ligada à **saúde financeira do seu negócio**, por isso, temos muitas coisas para falar sobre esse tema.

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: **relacionamento com o cliente, cobrança preventiva, ativo de cobrança e 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 ou serviços, 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 da 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.

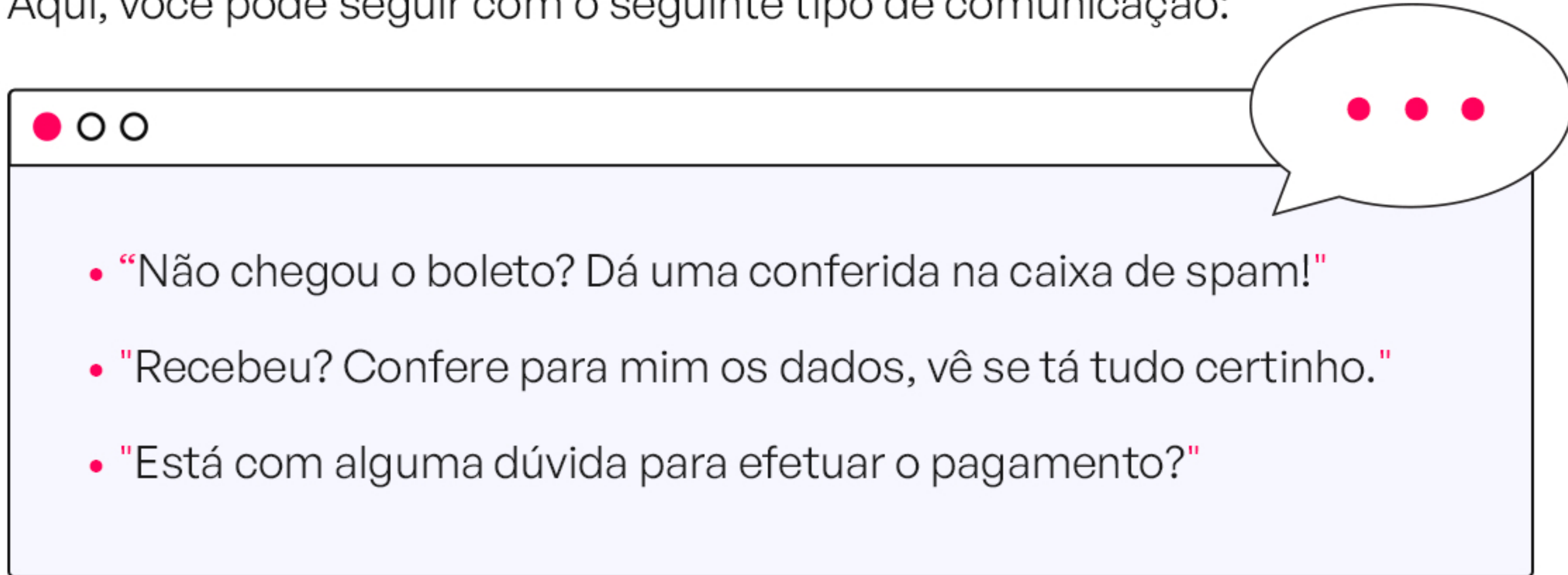
Esteja disposto a ajudar, é isso que vai **criar um relacionamento sólido com seu cliente.**

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 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 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, meu amigo empreendedor... **é assunto para outro eBook!**



## 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 pra você?”

Até chegar em um **meio termo bom para os dois lados**, a empresa e o cliente.

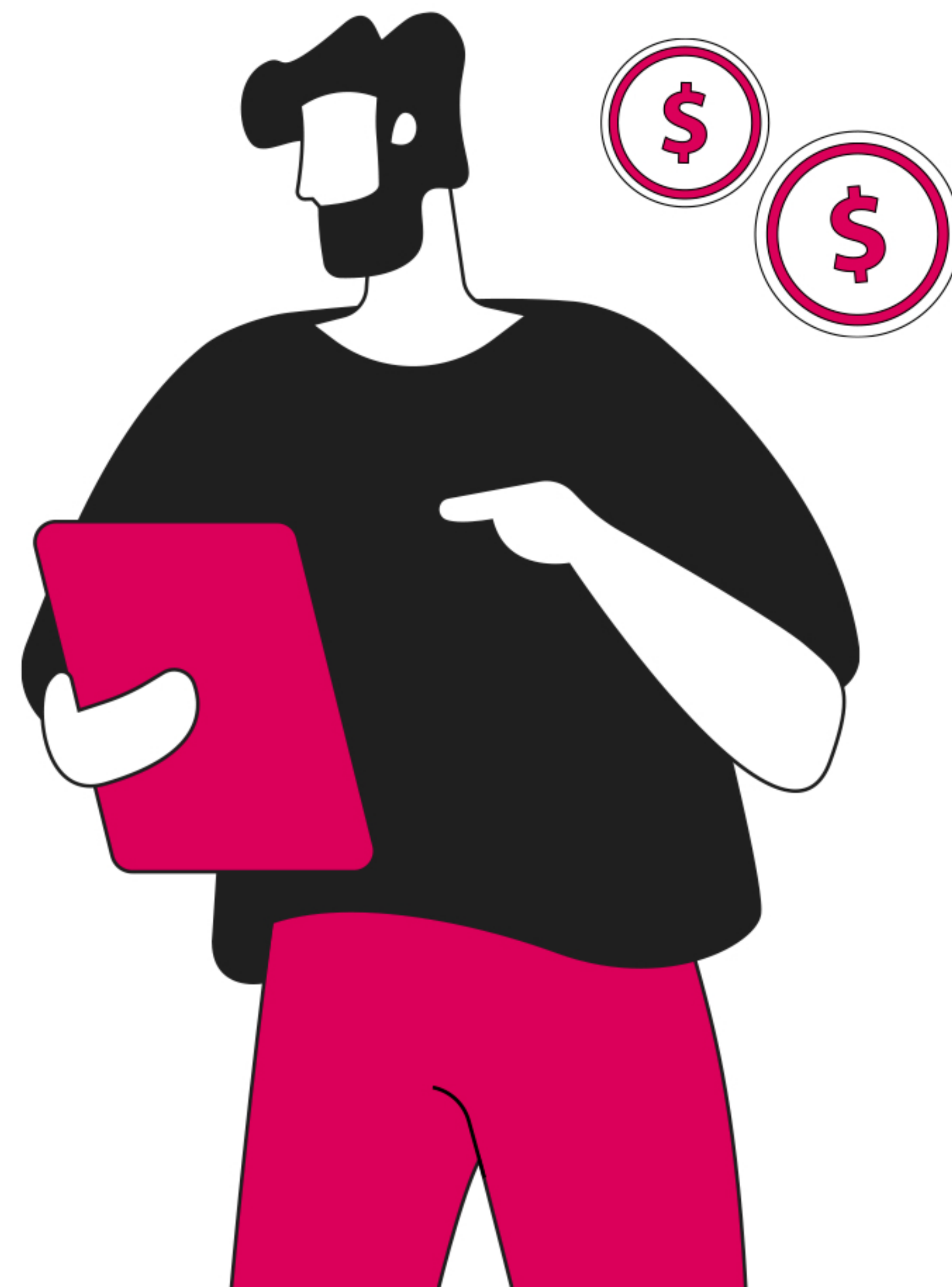


# Vantagens e desvantagens das principais formas de pagamentos.

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 quais disponibilizar na sua empresa, entendendo quais funcionam melhor em seu negócio.

Para explicar de uma maneira mais visual sobre as principais formas de pagamento, criamos uma tabela com a definição, as vantagens e desvantagens de cada uma.





## Tudo sobre formas de pagamento

| Forma de pagamento                                 | Como funciona  | Vantagens  | Desvantagens   |
|--|--|--|--|
| <b>Boleto</b>                                      | 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.                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Poder prefixar com o banco o valor dos juros, multas e inadimplências e o cliente vai poder pagar em qualquer lugar;</li><li>• Com 5 dias depois do vencimento, você pode mandar instrução de negativação no Serasa, SPC e pode mandar até pra cartório. É uma segurança a mais para seu negócio.</li></ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Custo alto para o negócio. Você paga o boleto para registrar, paga para dar uma instrução de prorrogação, abatimento ou baixa do próprio boleto e quando o cliente faz o pagamento, você também tem uma taxa;</li><li>• A cada 30 dias o banco cobra uma taxa de manutenção pelos boletos vencidos, então você precisa ficar atento a essa taxa.</li></ul> |
| <b>Transferência bancária</b>                      | 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. | <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>  | Para saber se foi feito ou não o pagamento, o controle é completamente manual.   |
| <b>Depósito Identificado (CNPJ/CPF do cliente)</b> | Uma outra forma de transferência, mas que possui um custo mais alto.   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• Você pode definir a forma como quer receber esse valor: através de dinheiro, cheque ou ambos, oferecendo mais flexibilidade para seu negócio.</li></ul> | 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 o outro. Verifique se realmente vale a pena pra sua empresa.   |



## Tudo sobre formas de pagamento

| Forma de pagamento | Como funciona  | Vantagens   | Desvantagens  |
|--------------------|--|---|---|
| PIX                | É uma forma de transferência eletrônica como o TED, por exemplo, com a diferença que é instantânea, e pode ser feita fora do horário comercial. Você só precisa divulgar a chave do PIX que a sua empresa utiliza e a transferência é feita em segundos. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Você pode cadastrar mais de uma chave na mesma conta. Assim, você não precisa passar um milhão de dados sobre sua empresa, é só informar ao cliente qual a chave PIX que você quer que ele utilize.</li></ul> | <p>Ao passar sua chave para o cliente, se ele perder esse dado ou inseri-lo de forma incorreta, não irá conseguir efetuar a transação;</p> <p>Garanta que a informação está correta ao divulgar sua chave.</p>  |
| Cartão de Crédito  | Com esse método, sua venda é garantida, pois as transações de cartão são sempre rastreáveis, tanto em loja física, quanto online.  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Flexibilidade de parcelamento que você oferece ao cliente. Isso é um ponto positivo para suas vendas;</li><li>• É rastreável e seguro.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Os valores não são recebidos na hora: se o cliente paga 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;</li><li>• 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;</li><li>• Taxas das máquinas e da operadora do cartão. Pesquise e entenda quais operadoras oferecem as menores taxas, com menor tempo de recebimento.</li></ul> |

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 cliente pagou para não acabar trazendo prejuízos para seu negócio.

**Fique ligado!**



# Vale a pena maratona: série agiliza<sup>3</sup> no canal do Youtube.

Acesse nossa série de vídeos super bacanas e com conteúdos pra lá de especiais que vão fazer você se tornar um empreendedor ainda melhor.

Clique aqui e assista agora!

