

T21

Manzanillo a prueba

Héctor Mora Gómez,
Director general de la Administración
Portuaria Integral de Manzanillo

Año 7 Volumen 83

Julio 2006 | \$30.00 M.N.

83



9 771665 023000

www.t21.biz

Dragamex

Modernizando
los puertos

Michelin

Impulsando el
transporte sustentable

El negocio

se hace entre tres

Ferromex – Ferrosur

Se funden los argumentos



“...las empresas mayormente clasificadas pasan un proceso fácil para autorizar los límites de crédito de cada nuevo cliente.”

Resolviendo problemas de nuevas cuentas

POR SALVADOR BAÑUELOS RIZO *

Solamente un ejecutivo o empresario sin experiencia no se percata de que otorgar una cuenta con términos de crédito no es fácil o automático. De hecho, sólo las empresas mayormente clasificadas pasan un proceso fácil para autorizar los límites de crédito de cada nuevo cliente. A la mayoría de las solicitudes les requiere que completen una forma de crédito y que provean información suficiente a la empresa para justificar la decisión de autorizarles el crédito solicitado.

Todos sabemos que es mejor rechazar un pedido de un producto o solicitud de flete que tener una pérdida por cuentas vencidas. Sin embargo, el departamento de crédito debe de considerar cuidadosamente si hay alternativas al hecho de simplemente rechazar un pedido. Por ejemplo, ¿términos *Charge on delivery* (COD) es decir, pago en destino, pueden ser sustituidos por cuentas solicitadas a términos de crédito?

A primera vista, COD podría parecer una opción enteramente inaceptable. Sin embargo, si el término de COD es combinado con un descuento en efectivo por pronto pago, entonces COD se convierte en una alternativa viable (e incluso atractiva) a no enviar el pedido, o en el caso del transporte de carga el término de “flete prepagado” con un descuento en efectivo, representa otra opción. Los ejecutivos de crédito también deben de tener en mente es que la solicitud del aplicante para obtener términos de crédito ha sido probablemente ya rechazada con anterioridad.

Por supuesto que la mayoría de los solicitantes pueden leer entre líneas cuando reciben una carta de un acreedor indicando que él preferiría términos de COD para pedidos de cuenta abierta. No importa qué tan cuidadosamente se exprese el mensaje, éste será: “No confiamos en usted con una cuenta con términos de crédito”.

Negativa a Regalar la Tienda

De vez en cuando, los clientes solicitan un límite de crédito que excede

por mucho la cantidad que realmente necesitan o incluso quieren. Frecuentemente, los clientes creen que al pedir más de lo que necesitan, es más probable que obtengan el límite de crédito que desean. Quién no ha escuchado lo siguiente:

“Necesito que se me envíe la orden completa inmediatamente o no podemos hacer negocios”.

“Si su compañía no puede mandarme “x” cantidad en términos de crédito, entonces olvidemos todo el asunto”.

“Necesito me posiciones una caja de emergencia a las 7:00 a.m.; dime si lo pueden hacer; si no, para buscar equipo con otro transportista”

Las amenazas de los clientes deben tomarse seriamente, pero no tan seriamente que el departamento de crédito pierda de vista su primordial obligación: manejar apropiadamente el riesgo crediticio. La evaluación de riesgo crediticio debe de ser hecha como si no existiera ninguna amenaza. De ser posible, deben de sugerirse alternativas al cliente que mantengan la buena voluntad del mismo. Si no fuera posible lo anterior, el ejecutivo de crédito debería tratar de encontrar una manera de resolver el problema y permitir al cliente guardar las apariencias. Envíos parciales, términos de crédito menores, garantías y prendas de colateral son conceptos que tienen que ser vendidos a los clientes.

Tratando con Clientes que se Rehúsan a Proveer Información

Muchas empresas saben que su récord crediticio no habla bien de su dignidad de crédito. Sin embargo, estas personas están con frecuencia renuentes a cumplir con los requerimientos de información por parte de los acreedores. Probablemente cada vez que han sometido sus estados financieros en el pasado o provisto referencias comerciales, los acreedores potenciales han rechazado sus peticiones de cuentas con términos abiertos.

Si los solicitantes se rehúsan a proveer la información necesaria para permitir que los ejecutivos de crédito tomen una decisión informada, no deberían de ser autorizadas. Más que simplemente

rehusar venderle al solicitante, el ejecutivo de crédito astuto ofrecerá términos que involucren un riesgo aceptable, incluyendo ventas hechas con COD o términos de dinero en efectivo por adelantado o pre-pagado.

Algunos clientes tratan de intimidar a los acreedores para que les ofrezcan cuentas con términos de crédito. Estos solicitantes podrían quejarse con sus superiores acerca de las demoras en la toma de la decisión de crédito, o podrían presionar al departamento de ventas para que a su vez presione al departamento de crédito para una aprobación inmediata. El solicitante simplemente podría llamar y tratar de intimidar al departamento de crédito para que le ofrezcan cuentas con términos de crédito. Como regla general, entre más insistencia muestre una persona al tratar de obtener una cuenta con términos de crédito (y lo más irrazonable que la persona se convierta), el ejecutivo de crédito debería de ser más precavido en la aprobación del mismo.

Nuevos Negocios

La mayoría de los negocios nuevos empiezan en pequeño. Carecen de un registro de trayectoria de compras con términos de crédito y están frecuentemente bajos en capital. Además, su administración podría no tener experiencia y ellos tendrían una visión irreal de cómo las cuentas con términos de crédito son consideradas por las empresas acreedoras. Venderle a una cuenta como ésta representa un reto para el ejecutivo de crédito. Por ejemplo, los acreedores necesitarían explicar los términos de venta al solicitante, o recordarle cada vez que la factura se vence.

Un cuidado extremo tiene que tomarse al extender una cuenta con términos de crédito a un negocio nuevo. Incluso nuevas empresas con buen capital fallan. La mayoría de los ejecutivos de crédito están conscientes de que muchos de los nuevos negocios no sobreviven por más de cinco años – y que algunos fracasan en menos de un año.

Fraude Crediticio

Algunos criminales viajan alrededor del país usando la buena voluntad de algún acreedor de ofrecer una cuenta con términos de crédito a solicitantes aparentemente dignos de crédito como una vía para robar.

Hay un número de variantes del fraude, pero el criminal esencialmente trabaja de esta manera:

- Establece una localización de negocios y abre una cuenta bancaria.
- Se arregla con co-conspiradores para proveer a la empresa de referencias comerciales falsas.
- Compila un juego de estados financieros impresionantes, aunque fraudulentos en su totalidad, que será enviado a acreedores prospectos.
- Se ofrece a firmar una garantía personal y a estar preparado para proveer estados financieros personales igualmente fraudulentos. Por un período, el criminal podría comprar bienes y servicios con

cuentas con términos de crédito y pagar a sus acreedores. El criminal entonces usa aquellas referencias legítimas para obtener acreedores adicionales para extender su crédito. Tarde o temprano, la compañía deudora se empieza a demorar en sus pagos y eventualmente deja de pagar. Mientras, todo el producto que se le ha enviado a su cuenta con términos de crédito se vende en efectivo tan rápido como sea posible. Eventualmente, el deudor se va de la ciudad e incluso apela la protección de la bancarrota.

Crédito Rehusado – Posible Cuenta de Términos en el Futuro

1. Las negativas de crédito son cartas desagradables de escribir. Una persona que labora en este departamento tiene que tener una justificación significativa para rechazar negocio. Sin embargo, no todas las cuentas pueden ser aceptadas rápidamente –de otra manera, las pérdidas por cuentas vencidas harían prohibitivo hacer negocios.
2. No hay nada erróneo al sugerir a un solicitante que una cuenta con términos de crédito podría ser ofrecida en el futuro. Después de todo, algunas veces incluso empresas en bancarrota salen de sus problemas. Posiblemente una cuenta que hoy luce riesgosa podría ser muy diferente en seis meses o menos; incluso se dan casos en que un solicitante es adquirido, fusionado o recibe una inyección de capital resultando en una compañía por demás digna de crédito.
3. A varias empresas no les gusta escribir cartas negando crédito, y prefieren que el asunto eventualmente se olvide, o que el gerente de ventas maneje la negativa en persona o por teléfono.

Negándose a Ofrecer Más Plazo a una Nueva Cuenta

1. En ocasiones el solicitante pide crédito a 60 días, sabiendo que la norma de la industria es de 30 días.
2. Asumiendo que la empresa del solicitante es merecedora de crédito, debería de ser generada una carta explicando que términos de crédito a 60 días no pueden ser otorgados.
3. El acreedor debería requerir que el aplicante reconozca por escrito el término de 30 días netos. De no hacerse así, el cliente podría reclamar que el asunto no fue dirigido ni resuelto, y entonces retrasaría el pago.

Para encontrar un ejemplo de una *Carta Rechazando el crédito y Carta Negándose a Ofrecer Más Plazo a una Nueva Cuenta*, le invitamos a que visite la siguiente dirección de Internet: www.fletesycobranza.com/articulos.

En la siguiente entrega hablaremos sobre algunos pasos para administrar correctamente sus cuentas por cobrar.

*El autor es presidente de AMEREX salvador@amerexonline.com