

## VI. fejezet

**A 12 legbosszantóbb hiba, amit elkövetnek  
azok, akiknek vannak kintlévőségei**

## 6. fejezet

### A 12 legbosszantóbb hiba, amit elkövetnek azok, akiknek vannak kintlévőségei

Egy ideje már figyelem, sőt gyűjtöm azokat a sikertelen eljárásmodokat, sikertelen működési sémákat, amelyek szinte mindig azonosak a sok kintlévőséggel rendelkező cégek között. Sajnos sok ilyen pont van. De legalább megkönnyíti a munkámat. Az alábbi 12 pontban a legáltalánosabb, a legbosszantóbb hibákat írtam le. Ezek voltak azok az út menti kis jelzőtüzek, amelyek egyértelművé tették számomra, hogy mit kell tenni annak érdekében, hogy bejőjenek a pénzek.

1. **“Mi kontroll alatt tartjuk a kintlévőséget, nem gond”.** (Mondja egy cég vezetője, akinek 189 millió Ft-ja van kint) A baj ebben az esetben a gondolkodásmód, már megint. Ha a kontroll alatt tartott kintlévőség 189 millióra rúg, mennyi lenne, ha nem kontrollálnák? Epés véleményem szerint nem sokkal több. Ez az eredmény ugyanis nulla. Ez nem egy kontroll alatt tartott kintlévőség állomány. A cég közel egy milliárdos, tehát az éves árbevételenek 20%-a nem folyt be. Végzetes hiba, ha nem merjük bevallani magunknak, hogy nem tudjuk megcsinálni. Ha azt gondoljuk, hogy kontroll alatt tartjuk a kintlévőségeket, akkor képesek vagyunk csődbe vinni a céget. Szomorú, de ez nagyon gyakran megesik. A kontrollált kintlévőség egyik jellemzője, hogy nincs, vagy csak nagyon minimális! Ne mond azt, hogy jól táplált vagy, ha minden nap éhezel!
2. **Félünk ránézni a zűrzavarra:** Az előző pontból egyenesen következik ez a végzetes hiba. A kintlévőségeink gyűlnek, akkor van egy olyan terület, amely kissé zavarosnak tűnik a számunkra. Egy emberi lény nem szeret a zűrzavaros dolgokkal szembenézni. Ezt teljesen meg is értem. Én sem. De a zűrzavar nem kezelése automatikusan magával hozza a kontroll hiányát. Nincs olyan, hogy egyszerre kontrollálunk is egy dolgot, és zűrzavaros is. Ezek a fogalmak egymás ellentétei: ha valamit ténylegesen kontrollálunk, akkor az nincs zűrzavarban. Ha valami káosz, zavaros, akkor azon a területen nincs kontroll. Tehát a két dolog egymás kioltja. Ha vannak kintlévőségek egy cégben, akkor ott zűrzavar is van. Arra pedig rá kell nézni!!! Meg kell vizsgálni, és meg kell érteni. Különben sosem kezeljük jól. Ezt pedig ma egyetlen cég sem engedheti meg magának.
3. **Következetlenség:** A hármas számú bűn, amit a pénzbehajtás területén el lehet követni, az a következetlenség. Tudom, hogy ma kéne hívnom, de nem teszem. Tudom, hogy ma kéne még egy e-mail-t eleresztenem, hiszen megígértem neki, de nem teszem. A vevő ebből az ímmel-ámmal végzett pénzbehajtásból is pontosan látja, hogy nem kell minket komolyan venni,

mivel mi sem tartjuk be a szavunkat, nem csak ő. Ezzel egy elég nagy öngólt rúgunk. Tehát következetesnek kell lenni!!!

4. **Nincs naptár – naplózás, nincsenek pontos adatok:** ahol kintlévőségek vannak, ott általában nincsenek naprakész adatok. Ez majdnem mindig így van. Kellenek a pontos adatok, a naptárak, hogy a következetlenséget el tudjuk kerülni. Ahhoz meg pontosan tudnunk kell, hogy kinek mikor mit mondtunk, ki mikor mit ígért. Végzetes hiba, ha mi sem vagyunk naprakészek. A naprakész alatt azt értem, hogy naprakész. Teljesen aktualizált adataink, nyilvántartásink vannak. Ez a lényeg az egész pénzbehajtásban! A kintlévőségkezelés sokkal inkább a pontos nyilvántartások rendszere, mint bármi más. Ha ez rendben van, akkor máris félig beszedtük a pénzeket. Ez, mint egy varázspálca, működik. Bámulatos! Fontos ennél a pontnál megjegyezni, hogy a pontos pénzügyi adatokat a könyvelő sosem lesz képes megmondani. Mivel ő nem naprakész, a számviteli technikáknak köszönhetően. Sajnos ez egy plusz nyilvántartás, ami pénzügyi, pénzforgalmi szemléletű. Tehát ne támaszkodj a könyvelő adataira, mert akkor sosem leszel képes naprakészen és hatékonyan beszédni a pénzeket.
5. **Amit megbeszéltünk, nem írjuk le.** A szó elszáll, az írás megmarad! Hiba, ha nem írjuk le pontosan a megbeszélt dolgokat. Ez fontos nekünk is, és ha elküldjük az ügyfélnek emlékeztetőként, még egy pontot tettünk a kontroll érdekében. Ha a cégben sok ügyfelet kell kezelnie a kintlévőségkezelőnek, akkor kiemelten fontos, hogy minden megbeszélést naplózzunk. Nagyon rövid időn belül tele lesz a fejünk, és nem fogunk tisztán emlékezni, hogy kivel mikor miben állapodtunk meg, kivel mikor mit beszéltünk meg. Fontos, hogy az ügyfelek pontosan érezzék, hogy valóban képben vagyunk, és teljesen naprakészek vagyunk az ügyükkel kapcsolatban.
6. **Nincs rá külön ember, akár részidőben:** ez hiba, mivel a behajtás nem végzése sok pénzbe kerül. Konkrétan a kint lévő pénzt meg lehet szorozni kettővel, hogy a pontos veszteségeket kiszámoljuk: az elmaradt haszon, amit nem kerestünk meg, a befizetett ÁFA, és egyéb adók a soha be nem folyt "bevételek" után, a vezető ideje, amikor a cég pénzügyeit próbálja helyre rakni, ahelyett, hogy piacszerző stratégiákon gondolkodna, stb, stb. Sok pénzbe kerül. Persze azért nincs erre pénz, mert eddig nem volt egy hatékony, és egyöntetűen működőképes behajtási módszerünk. A rossz, nem hatékony behajtási módszerekre én sem tartanék egyetlen egy embert sem, de még napi 10 percre sem.
7. **Az értékesítés kínlódik vele, ezzel kinyírjuk az értékesítést:** a korábbi fejezetben tárgyalt módon az értékesítőket teljesen ki lehet csinálni, ha rájuk testáljuk ezt a feladatot. Ez nem az értékesítők dolga! NEM! Az egyetlen ok, ami miatt ezt nekik szokták kiadni az, hogy ők jóban vannak az ügyfelekkel,

tehát nekik könnyebb lesz. EZ AZ! A pénzügyesnek pontosan ezt kell elérnie: jóban kell lennie az ügyféllel. Pont úgy, mint az értékesítő. A pénzügy is egy értékesítés tulajdonképpen. Ez is egy fajta eladás: el kell adni az ügyfélnek az ötletet, hogy fizesse már ki a számláját végre! Ez is eladás. Az eladás pedig a jó minőségű, igazán emberi kommunikáción múlik. Ha az értékesítő ki tudja ezt alakítani, akkor a pénzügyes is képes erre. Persze a megfelelő pénzügyest kell megtalálni a posztra.

8. **Nem merünk a pénzről beszélni, mert az rossz!** Ez egy tipikusan öngyilkos típusú pénzbehajtási hiba. Erről is volt már szó korábban: a pénz nem mocskos. Vannak olyan emberek, olyan érdekcsoportok, akiknek az lenne a legjobb, ha a pénzről mindenki lemondóan, és elérhetetlen dologként gondolkodna. De ez nem igazán általános. A helyzet az, hogy a túl régóta bennünk lévő gáta a pénzügyekkel kapcsolatban nem jó "stratégiák" a 21. század hajnalán. A felgyorsult világunkban az üzleti reakcióidőnek is le kell rövidülnie. Ehhez pedig pénz kell. Ha van pénzed, érd el, hogy nálad legyen, hiszen az neked jogosan jár!
9. **Áldozatnak lenni könnyebb.** Nem jár annyi munkával. Ez nem csak hogy végzetes hiba, de ráadásul még nem is igaz. Szegénynek lenni, és állandóan pénzügyi problémákkal küzdeni sokkal munkásabb, mint a gazdagság. Meggyőződésem, hogy akinek huzamosabb ideje van kintlévősége, az korábban elért már egy csodálatos üzleti célt, aminek akkor nagyon örült is, de ez most már csak a múlt, és nincs, ami igazán tűzbe hozná. Egy embernek folyamatosan játszmaiban kell lennie ahhoz, hogy azt érezze, hogy él. Túl sokszor láttam cégvezetőknél, hogy ez egy rossz játszma, és a cég falain belül van. Vagyis nem egy külső ellenfél elleni játszmaról van szó, hanem valamilyen belső, introvertált problémáról. A cégvezetők, pénzügyesek sajnos képesek lecsúszni érzelmileg egy olyan szintre, ahol az ember már csak saját magát tudja sajnálni, és persze kifelé mutogatni. Ez a lehető legrosszabb szokás kintlévőségek esetén. Ezzel a lelkiállapottal nem is lehet eredményeket elérni. Ezen változtass mindenképpen, amikor a tüneteit észleled magadon.
10. **Rossz tanácsadónk van, és elfogadjuk a kudarcelméleteket.** Ez igazán végzetes hiba. Magyarországon a kedvenc időtöltésünk szakértőként "megszakérteni" a leghetetlenebb dolgokat. Tudjuk, hogy nálunk mindenki ért a focihoz, a politikához, a számítástechnikához. No meg az etikához: mindenki tudja, hogy kinek mikor mit kellett volna tennie, hogy helyesen cselekedjen. mivel ennek igen komoly kultúráját fejlesztettük ki kicsiny hazánkban, fontosnak tartom, hogy ennek külön pontot szenteljek. Csak attól fogadj el véleményt, tanácsot és segítséget, aki az adott témában valóban sikeres. Ért már el konkrét, gyakorlati eredményeket. Aki csak tanult róla, de még sosem látta élőben, hogy mit is kell csinálni egy sikeres cégben, hogy minden pénz befolyjon, annak a véleménye teljesen lényegtelen. Ha ő már

megcsinálta, és konkrétan átélte a buktatókat, attól tanuljunk. Ez az élet bármely területére igaz.

**11. Gorillák akarunk lenni:** mivel minden jóérzésű ember rosszul van az erőszaktól, ezért a Gorilla típusú pénzbehajtástól is idegenkedünk. Mire eddig a fejezetig elértél – ha sorban olvastad a fejezeteket – addigra tisztán kell, hogy lásd, hogy ez a módszer szakít a “hagyományos” behajtási módszerekkel, mivel azok nem elég hatékonyak, nem elég lendületesek, és nem elég kíméletesek az ügyfelekkel. Ezért ha behajtó cégnek kiadtál egy ügyfelet, és annak tartozását, jó esélyed van, hogy a pénzt ha be is szedik, de az ügyfél nem lesz többé valódi ügyfeled. Én is megsértődnék egy olyan behajtótól, aki modortalan, gorilla típusú. Nem kell!

**12. A légy és az útszéli ürülék esete:** 100 milliárd légy nem tévedhet! Tehénlepényt enni jó!... mi is megesszük! Nagyon gyakori hiba, hogy teljesen elveszítjük az érzékünket a valódi pénzügyeinkkel kapcsolatban. Annyira a veszteségekre fókuszálunk, hogy a lényeg, az új élet, a jövő feledésbe merül. Miért van ez? Azért van, mert sok a szóbeszéd, a működésképtelen technika, és kevés a jó módszertan, amely igazán hasznos adatoka adhatna a vállalkozónak. Mivel mindenki “tudja”, hogy hogyan kell csinálni, még ha látjuk is, hogy teljesen rosszak a módszerek, elfogadjuk a rossz tanácsokat. Mivel a szomszéd is így csinálta, más is ugyanezzel a problémával küzd, ezért tudjuk, hogy ez már csak így van! Itt képbe lép a tömegpszichózis: 100 milliárd légy nem tévedhet! Tehénlepényt enni jó!

Miért érdemes ezeket így csokorba szedve megismerni? Ez nagyon egyszerű: mivel ha a hibákat felfedezzük saját vállalkozásunkban, el tudjuk kezdeni kijavítani azokat. A gimnáziumi technikatanáromtól tanultam meg, hogy a JPÉ módszert mindig lehet alkalmazni, szinte bármely probléma megoldásához (JPÉ: józan paraszti ész). Tehát, ha elkezded a fenti hibákat észrevenni magadon, és nem akarsz egyből szakemberhez fordulni a problémáddal, akkor kezd el csinálni a JPÉ módszer szerint a hibák ellentettjét. Talán kisül belőle valami működőképes dolog.

Egy módszer működőképességét viszont egyetlen egy tényező fogja csak igazolni: elkezdtek-e csökkenni a kintlévőségek, vagy sem? Ha csökkennek, akkor jó az általad kitalált, alkalmazott, ellopott, stb. módszer. Ha nem csökkennek – és teljesen mindegy, hogy mit érzel – a módszer nem jó. Cseréld le!