Introdução à política de crédito e cobrança

Uma política de crédito e cobrança bem estruturada é fundamental para a saúde financeira de empresas do pequeno e médio varejo. Essa política estabelece diretrizes claras para a avaliação de risco, concessão de crédito e recuperação de dívidas, garantindo um fluxo de caixa estável e reduzindo o risco de inadimplência.

by adolfo Pildervasser





Objetivos da política de crédito e cobrança

1

Garantir Fluxo de Caixa

Estabelecer critérios para a concessão de crédito e uma estratégia de cobrança eficiente, mantendo o fluxo de caixa saudável.

2

Minimizar Risco de Crédito

Avaliar cuidadosamente o perfil de risco dos clientes, definindo limites de crédito adequados.

3

Fidelizar Clientes

Oferecer condições de crédito justas e um processo de cobrança amigável, fortalecendo o relacionamento com os clientes.

4

Maximizar Lucros

Equilibrar os riscos e benefícios da concessão de crédito, maximizando os lucros da empresa a longo prazo.

Análise do perfil de clientes do pequeno e médio varejo

Comportamento de Compra

Entender o padrão de compras, os valores típicos de pedidos e a frequência de compras de cada cliente.

Histórico de Crédito

Avaliar o histórico de pagamentos, prazos de quitação de dívidas e eventuais inadimplências.

Características Demográficas

Considerar idade, renda, localização e outros fatores que podem influenciar a capacidade de pagamento.

Avaliação de risco de crédito

Pontuação de Crédito

Utilizar modelos de pontuação de crédito (credit scoring) para classificar os clientes de acordo com seu perfil de risco.

Análise de Balanço

Avaliar a saúde financeira do cliente com base em seus demonstrativos contábeis, como balanço patrimonial e demonstrativo de resultados.

Consulta a Bureaus

Buscar informações em bureaus de crédito para obter um panorama completo da situação financeira do cliente.

Visita ao Cliente

Realizar visitas presenciais para conhecer melhor o negócio e a gestão do cliente, identificando possíveis riscos.





Estabelecimento de limites de crédito

Análise do Risco

Avaliar o perfil de risco do cliente com base nas informações coletadas.

1

2

Definição do Limite

Estabelecer o limite de crédito adequado, considerando a capacidade de pagamento do cliente e os riscos envolvidos.

Revisão Periódica

Monitorar constantemente o desempenho do cliente e ajustar o limite de crédito conforme necessário.

3

Estratégias de cobrança eficazes

Acompanhamento

Monitorar ativamente as datas de vencimento e enviar lembretes aos clientes.

Contato Proativo

Entrar em contato com os clientes inadimplentes, buscando identificar os motivos e negociar soluções.

Negociação

Oferecer alternativas de renegociação, como prazos de pagamento estendidos ou parcelamento, visando a recuperação da dívida.

Ações Legais

Caso a negociação não seja bem-sucedida, recorrer a ações judiciais para garantir o recebimento dos valores devidos.



Negociação e renegociação de dívidas

1

Análise da Situação

Entender os motivos da inadimplência e a real capacidade de pagamento do cliente.

2

Proposta de Renegociação

Oferecer condições de pagamento alternativas, como prazos estendidos ou descontos.

3

Acordo Personalizado

Chegar a um acordo de renegociação que atenda às necessidades do cliente e da empresa.





Monitoramento e melhoria contínua da política

Indicadores-Chave	Metas	Ações de Melhoria
Inadimplência	Índice abaixo de 5%	Revisar limites de crédito, aprimorar processos de cobrança
Prazo Médio de Recebimento	Até 30 dias	Negociar melhores condições de pagamento com clientes
Satisfação do Cliente	Acima de 90%	Aprimorar a comunicação e o atendimento ao cliente