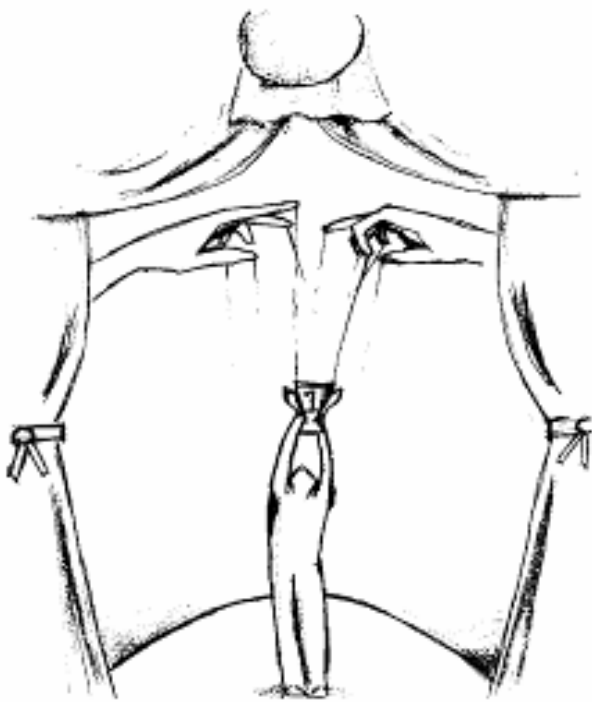


## מגזין הכסף 8 - גביה או גוויה?



קרא מגזין זה:

### לקוחות נכבדים



כרואת חשבון, נוכחתי שהגביה מהווה מכשול רציני המביא לקריסת עסקים רבים בישראל. לכן התמחה משרדנו בגביה, מתוך מטרה להשיג את יעדנו:

מדינת ישראל מתוקנת, שבה אין בעיות גביה, מוסדות עומדים בהתחייבויותיהם, וכך גם בתי עסק, בשיתוף פעולה המביא לשגשוג כלכלי וחרתי.

במשרדנו נערכות סדנאות למנהלים בגביה. בנוסף, אנו מנחים את העסק בהקמת מערך גביה עומד יציב, שכמו כלב שמירה, מאומן לדאוג ליתרות המזומנים. אנו מכשירים את אנשי הגביה שלכם להוציא תוצרים טובים יותר. כן, אנו מסייעים לבעלי עסקים בביצוע הגביה בפועל.

אני מזמינה אתכם להשתתף בסדנא או להמליץ על השתתפות למנהל אחר. הרצאות מבוא מתנהלות ללא תשלום. פגישה אישית חיונית אף היא, לשם מיקוד בעיות הגביה הספציפיות לעסק שלכם והמלצה על דרכי שינוי המצב הקיים.

וניתן לשנותו.

בכבוד רב,

לין זלניק, רואת חשבון

מה אפשר לעשות בקשר לזה? ♦

מתי שווה להפסיד לקוח? ♦

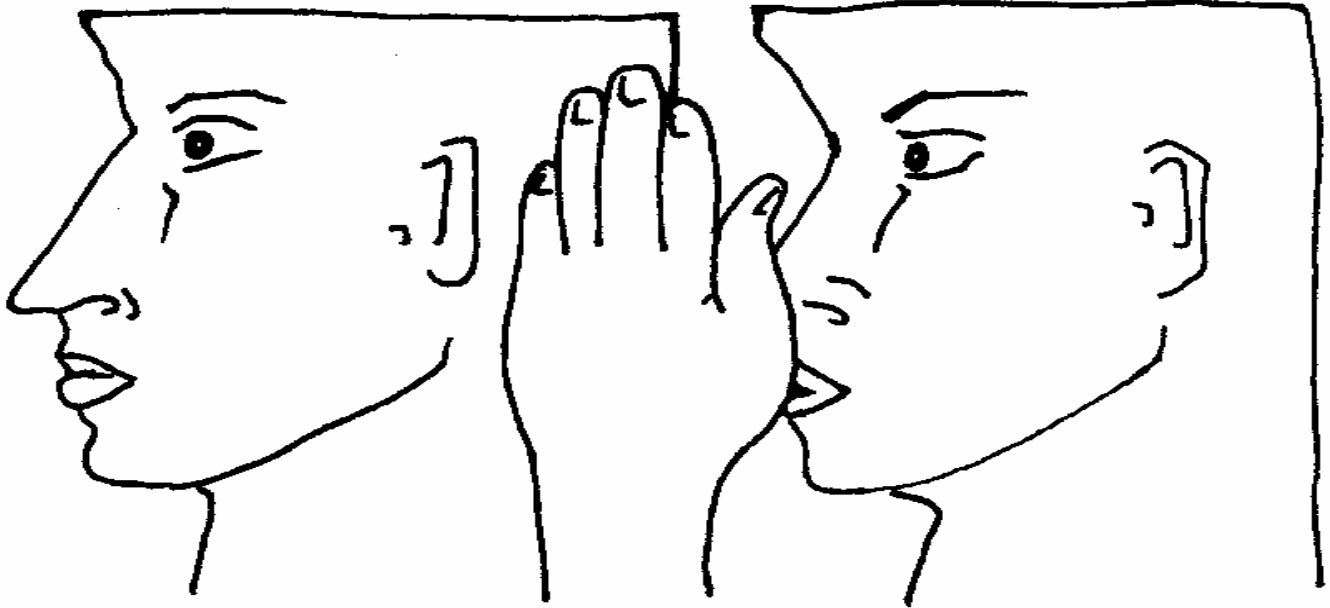
איך תשיג שליטה טובה בגביה? ♦

טיפים לגביה נכונה ♦

אתרי אינטרנט מומלצים ♦

איורים: תום אלבס  
עריכה: לין זלניק

© כל הזכויות שמורות ללין זלניק



וחאלס? ובכן, אני עונה לך שהשינוי מתחיל בך. החברה מורכבת מיחידים. אז קודם כל הכר בעובדה שאתה יכול לשנות את המצב, ולו במעט.

תתפלא, אבל משמעת גביה תסייע לך לשמור על לקוחותיך הקיימים, להגדיל את מכירותיך ואף להשיג באמצעות לקוחותיך עוד לקוחות חדשים, וכיצד?

מישהו התחייב לרכוש ממך מוצר ולשלם עבורו. בכך הוא קיבל על עצמו את המדיניות של העסק שלך. כעת הוא דוחה את ביצוע התשלום.

אין לי כסף עכשיו. הזמנתי משהו וקיבלתי משהו אחר. אתה לא מבין שאני עסוק? תתקשר מאוחר יותר. בדיוק מנהלת החשבונות עזבה. כבר שלחתי בדואר. מעניין שתמיד הסיבה אינה תלויה בחייב עצמו, אלא במשהו או מישהו אחר. לו שמץ מדבריו היה אמת, הוא היה רץ אליך לשלם, מציע הסדר תשלומים ואף מציע ריבית. לקוח כזה יחפש את הדופי שבך ויפיץ לכלוך של שמך לכל מי שיהיה מוכן להקשיב. לכן ההקשחה של משמעת הגביה חשובה ביותר, כולל בסכומים הקטנים, אפילו כשהמחיר יהיה הפסד הלקוח.

עדיף שתשב בים מול השקיעה ותהנה ממשקה טוב, מאשר שתתרוצץ סביב הזנב בגלל איזו מחויבות לבצע עבודה שלא מניבה הכנסה. התדמית שלך נמדדת, בין היתר, לפי יכולתך לדרוש את מה שמגיע לך עבור המוצרים הטובים שסיפקת.

ככה זה בארץ, מה לעשות...



כבעל עסק, אתה מתמקד בהשגת העבודה. אתה מתלהב מהמכירה, ממחר לספק, ולדאבונך, לאחר מכן מגלה קשיים רבים בגביית הכסף. בישראל אתה נדרש לשנות את סדר פעולותיך-ראשית בדוק מי הלקוח שעומד מולך, לאחר מכן הבטח את התשלום- מבחינת גביית כל הסכומים ולוחות הזמנים- ורק אז מכור וספק.

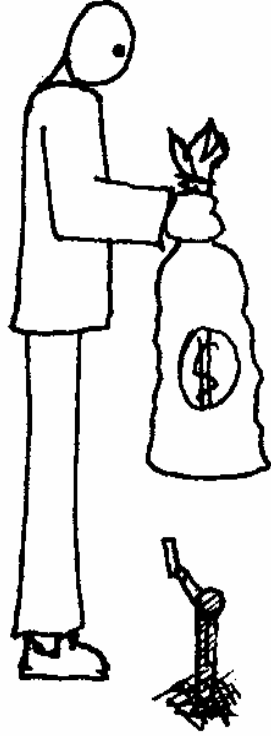
כאשר רואה החשבון שלך בוחן את הדו"חות הכספיים הוא משבח אותך על הגידול בהכנסותיך, בעוד שאתה יושב קפוא על הכסא ושואל את עצמך כיצד תעבור עוד חודש עם המינוס ופקיד הבנק שעומד לך על הראש. זה שקר שמספרים לך שזה בסדר להיות במינוס, שזה בסדר אם לא משלמים לך בזמן כי ככה נהוג, שאחרת לא תצליח למכור, שאסור לעצבן את הלקוח בגביה וכן הלאה. לפעמים אני נדהמת לגלות בעלי עסקים מוכשרים, שכל כך נלהבים מהרחבת מכירותיהם עד כי הם מוכנים לפגוע בכושרו של העסק לפרוע את חובותיו ולממן את פעילותו מחסכונות שלו עצמו או מהלוואות.

אתה תגיד שאני חולמנית, שהמצב כל-כך רע עד שלעולם אינו יכול להשתנות. זה נכון שמוסדות וממשלה מרשים לעצמם לפגור בתשלומים חודשים רבים לאחר שנתנו את הבטחתם לשלם, וגודלם יכול למוטט גם אותך. אז מה תעשה? תגלגל את הפיגורים שלהם על הספקים שלך

## מניסיון של מישהו אחר



אחד המשתתפים בסדנת הגביה הוא מנכ"ל ובעלים של חברת הסעות. הוא נהג לספק שירותי הסעה לעירייה, שהיוותה חלק נכבד מהכנסותיו. הפיגורים בתשלומים גדלו והגיעו לחצי שנה ואף יותר. לעומת זאת, משכורות, תשלומים לספקים, דלק ואחזקה לרכבים נאלצה החברה לשלם מיד. הבנקים החלו לסגור את הברז. קשה היה לו לוותר על העירייה שהיוותה את מקור ההכנסה הגדול ביותר



בעסק. בסופו של דבר, לקח המנהל החלטה להפסיק לספק לעירייה שרותי הסעות. לא עברו שבועיים והזמנה נכנסה מחברה גדולה מאד, וכך מצאה את עצמה חברת הסעות מקבלת הזמנות ממקורות שונים ומצמצמת את המינוס.

"המשאבים שנצרכתי להשקיע, הן כספיים והן נפשיים, היו כה גדולים שמנעו ממני להתפתח". דיווח המנהל. "אני חושב שבמצב כזה שווה ואף חובה להפסיד לקוח".

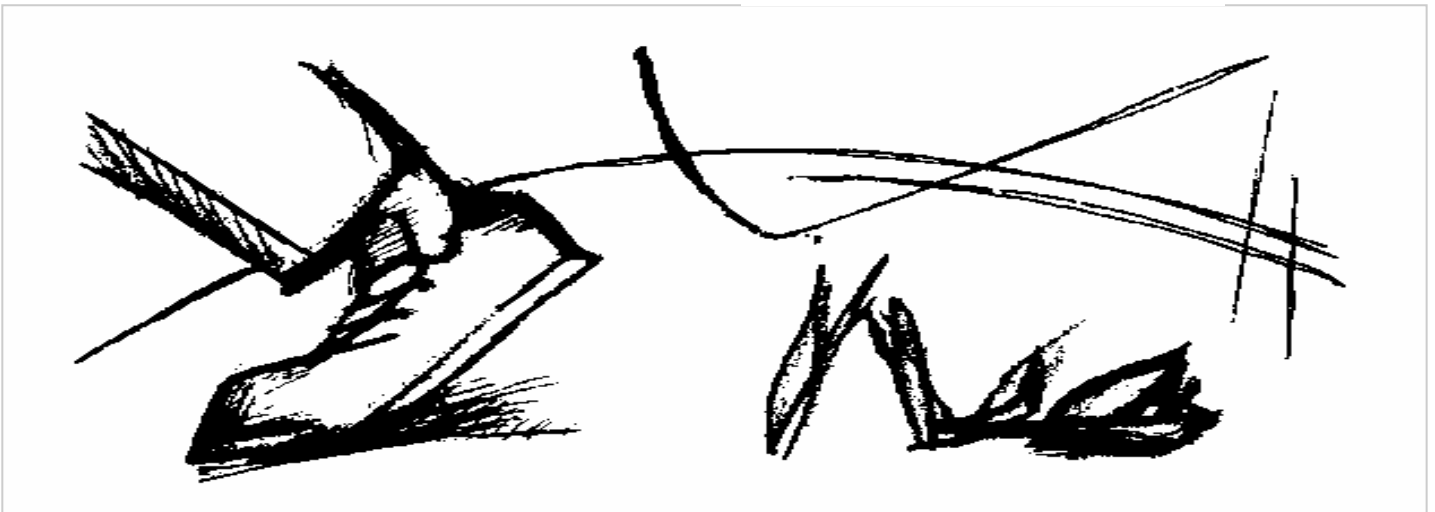
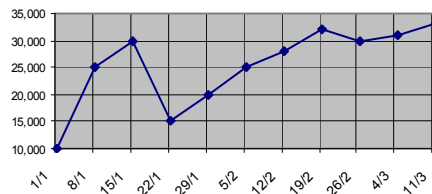
## להעמיק את הגביה



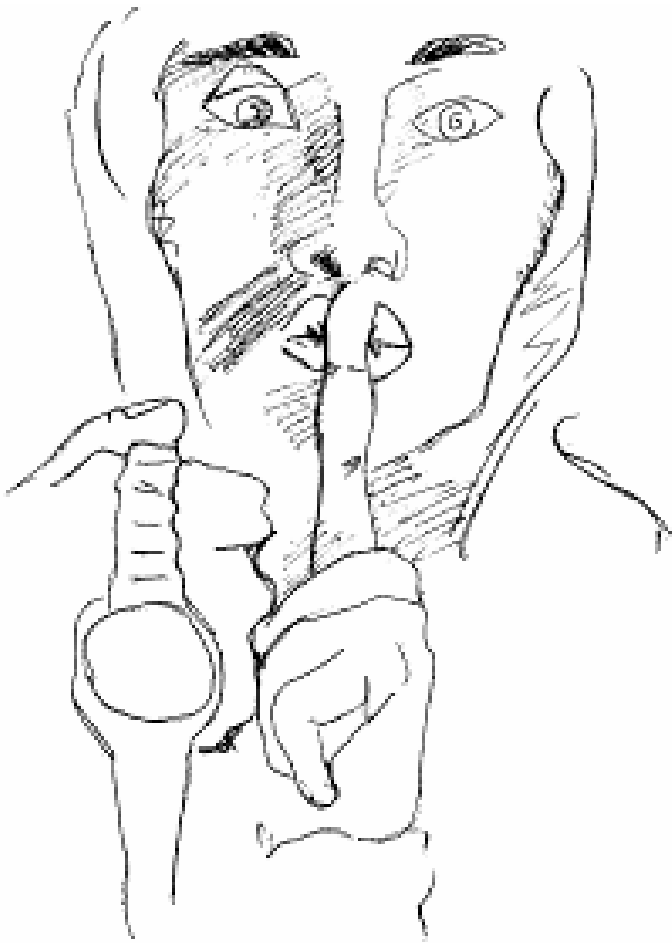
על מנת למכור את מוצרי החברה נדרש איש מכירות, או לכל הפחות פונקציה כזאת, אפילו כאשר זה אתה. כך גם לגבי איש גביה. זהו **תפקיד** שמישהו צריך לבצע. יש להכשיר אותו לבצע את תפקידו, לאמן אותו ולהסמיך אותו. לאחר מכן יש למדוד את תפוקותיו ולגרום לשיפור מתמיד בביצועיו. הוא לא יכול להיות איזה ייצור בחלל, המנותק מהעסק. עליו להבין לעומק את כל המוצרים והשירותים של העסק-יתרונותיהם וחסרונותיהם, תהליכי העבודה בעסק והאנשים הפועלים בו, כך שכאשר הוא נתקל בטענות הוא יכול להגיב.

תחשוב עליו- כל היום מול כיתת יורים, מתאמץ לגבות חובות מאנשים שלא רוצים לשלם וסופג מטחי ביקורת. זהו תפקיד שוחק, ונדרש אדם בעל רמת תקשורת גבוהה מאד לתפקד בו. יש למדוד את ביצועיו בעזרת סטטיסטיקות ולתגמל אותו בהתאם (כגון באחוזים מהגבייה). דוגמאות למדידה נכונה: מספר החייבים ששילמו, סכום שנגבה לשעת עבודה, סך החובות שנגבו מלקוחות. סטטיסטיקה שבועית תיתן תמונה טובה.

סך חובות שנגבו מלקוחות



שאתה מקבל מספקיך, הרי שכל שתרחיב את פעילותך כך יגדל המינוס והלחץ מהבנקים. היעריך מראש והשווה תנאי ספק-לקוח.



המכשול הגדול שלי הוא להביא את המנהל להבין שעליו לנקוט פעולות שינוי חריפות במערכת הגביה, פעולות שעלולות להביא עימן אבדן רגעי של הכנסות. מרגע שזה הובן ונלקחה ההחלטה הכל נעשה טכני ופשוט.

מוסר קפדני של תשלומים לבנקים ולספקים שלך ותקשורת על כל דחייה בתשלום, עריכת הסכם חדש של תנאי תשלום מול הספקים עשויים לשפר את תדמיתך, להזרים לך לקוחות ולשבור את שרשרת דחיית הגביה-תשלומים.

## טיפים לגביה נכונה



השתמש בשירות שליחים או גש בעצמך לקחת את השיק. אל תחכה שהלקוח ישלח אותו.

עקוף את הגורם המטפל בגביה - פנה ישירות לבכיר. זה נכון גם בחובות של מוסדות גדולים עם פקידה בירוקרטית ומעצבנת שלא מזיזה עניינים.

השתמש בסנקציה של נעילת לקוח (לא מספקים עד שלא גובים).

התחל בבירורים עוד לפני הגעת מועד תשלום החוב- ודא שהחשבונית נמצאת והנושא בטיפול בערוץ הרגיל.

גלגל חזרה אל הלקוח את הבעיה שלו. הלקוח זרק לך כדור, תפוס אותו, תן לו להבין שהבנת אותו, ומיד גלגל אותו חזרה. דוגמא: אין לי כסף עכשיו. תשובה: אני מבין. גלגול הכדור חזרה: בנינו על הכסף הזה ועשינו רכישה גדולה, אז בוא תראה מה תוכל לעשות כדי שהכסף יועבר בזמן?

תכנן לוחות זמנים ויעדים קשוחים לאיש הגביה. בדוק הישגים וסגירת פעולות מותחלות.

גִּבֵּה את איש הגביה שלך איפה שצריך. במקרה של חוב קשה, עזור לו. פנה לגורם הבכיר שאתה מכיר.

עבור לתקשורת כתובה- נהל תיק גביה ובו תכתובת מדוקדקת של כל מאמצי הגביה. תעד תאריכים, שמות המשתתפים בשיחה, פקסים שנשלחו. פעולה זו תסייע לך לגבות חובות קשים. למשל כאשר אתה פונה לבכיר אתה מציג לו את כל העובדות בתיק.

באם תנאי האשראי שלך שונים משל התנאים



את הנסף חקוק

לסיכום



עלויות הגביה יקרות ואינן נמדדות רק בכסף: שיחות טלפון, שכר אחראי גביה, הוצאות מימון, תשלומים מוקדמים לרשויות המס, בנקים שלוחצים, מימון מהלוואות, כאב ראש, רצון לעזוב את הכל, סכנת קריסת העסק...

יש להציב לגביה יעדים וגבולות ולנהל אותה בחוכמה. בחינת מערך הגביה בעסק שלך וארגונו מחדש יביאו מחדש לצמיחת העסק.

אתה תמיד מוזמן ליצור עימי קשר:  
לין זלניק, רואת חשבון  
**04-8112614**

רחוב יוכבד 8, חיפה, מיקוד 34674  
טלפון: 04-8112614 פקס: 04-8110988  
דוא"ל: [lynn@ksafim.biz](mailto:lynn@ksafim.biz)  
אתר: [www.ksafim.biz](http://www.ksafim.biz)



אתרים מומלצים

פרטים	כתובת אתר	מקור
מידע מגוון על חברות הרשומות ברשם החברות.	<a href="http://www.postil.com">www.postil.com</a> 171 בטלפון	רשם החברות
לאחר הקלדת מספר החשבון תקבל מידע האם הלקוח מוגבל.	<a href="http://www.bankisrael.gov.il">www.bankisrael.gov.il</a>	בנק ישראל
מידע על חברות בפירוק, פושטי רגל ונעדרים.	<a href="http://www.justice.gov.il">www.justice.gov.il</a>	משרד המשפטים
כמו חברת אשראי, הופך עסקת שיקים לעסקה בטוחה.	<a href="http://www.ern-israel.co.il">www.ern-israel.co.il</a>	חברת E.R.N
מידע מלא ועדכני על עסקים. השירות ניתן לפי דרישה עבור חברה בודדת.	<a href="http://www.mati.co.il">www.mati.co.il</a> 1800-334477 בטלפון	מ.ט.י. חיפה
מידע על חברות שמשנתנה Online ומתקבל ממנויי החברה עצמם, עיתונים, בנקים, דיווחים ועוד.	לדוגמא: D@B <a href="http://www.dunadb.co.il">www.dunadb.co.il</a>	חברות המידע



"התחלתי לעבוד עם לין על גביית כספים של פרויקט "איקס" לאחר 4 שנים שבהם קיבלתי רק חלק מזערי מהתשלום שמגיע לי, אך לעומת זאת, ב- 4 שנים אלו השקעתי את מרבית זמני בעבודה על הפרויקט. בתחילת עבודתנו, עדיין האמנתי, שאוכל פשוט לבקש שוב את התשלום, והם פשוט ישלמו. למרות שהניסיון הקודם שלי עם לקוחות אלו היה ש- 4 שנים לא ניתן היה לקבל תשלום הוגן.

בעזרתה של לין, התמודדתי עם הבנת המציאות כפי שהיא, מציאות שבה יש לקוח שאינו מעוניין לשלם אך הוא דואג להסוות זאת.

הבנתי כי אי התשלום יוצר חסימה עצומה של היצירתיות האישית שלי, חסימה של צמיחת המשרד, ופגיעה ממשית באפשרויות ההישרדות שלי ושל המשרד.

לין ליוותה אותי בתהליך הדרגתי שבו עברנו משלב לשלב מול הלקוח. ההתחלה הייתה ביצירת עמוד מודפס אחד בלבד, המציג בבהירות מדהימה את כל נושא הכספים של הפרויקט. העמוד הבודד הזה הסיר את כל הערפול שהיה קיים בנושא.

יזמנו פגישה לצורך הבהרות נוספות ומתוך רצון להגיע עם הלקוח להסכמות.

לאחר הפגישה הבנתי כי לא אוכל לגבות את החוב, שהיקפו עצום יחסית לגודל המשרד שלי, ולכן החלטתי להגיש תביעה כספית בבית משפט וזאת למרות ההוצאות הכספיות הנלוות לכך.

קידום תהליך הגביה, בעקביות, בצעדים מובנים ושקולים, מאפשר לי לשחרר את עצמי מהעול, מעבודה שאינה מתוגמלת לאורך זמן, ובעיקר מאפשר לי להפנות את כל שעות העבודה היקרות שלי, לפניה לשווקים חדשים ובניה חדשה של המשרד שכרע תחת העומס הכלכלי.

העבודה עצמה על הגבייה ועל התיק הנידון עדיין בבית המשפט הייתה והינה עדיין מאוד מעשית אך ההישג המדהים והמפתיע היה למעשה רוחני.

כיוצרת כאמנית וכאדם השגתי חופש!"

