

PROFESSIONISTI

Obiettivo gestione clienti: come raggiungerlo con il Controllo di Gestione

di Mauro Fresi – Consulente di BDM Associati SRL



The banner features a network diagram on the left with icons of people and devices. On the right, it displays the Euroconference and TeamSystem logos. The text reads: 'Master di 5 mezzeggiornate', 'L'ORGANIZZAZIONE DIGITALE DELLO STUDIO', and a blue button with 'SCOPRI DI PIÙ'.

La **gestione dei clienti** è un aspetto **fondamentale per il successo di qualsiasi Studio Professionale**. La prosperità delle aziende di servizi di matrice consulenziale è strettamente legata alla capacità di generare e mantenere solidi rapporti con i clienti. In particolar modo, è importante **saper affrontare i problemi di insoluti** con i clienti esistenti e **saperne attrarre di nuovi**.

Per raggiungere questo obiettivo, è cruciale **l'implementazione di un efficace controllo di gestione**. In questo articolo vedremo come questo possa contribuire alla gestione dei **clienti insoluti**, così come essere utile ad attrarre **nuovi clienti** presso lo Studio.

In primo luogo, affrontiamo il tema più delicato, quello dei **clienti insoluti**. Questi rappresentano una preoccupazione costante per lo Studio Professionale. Il **Controllo di Gestione** offre una *suite* di strumenti utili ad affrontare questa particolare situazione in modo efficace. Anzitutto, è opportuno **analizzare le cause dei mancati pagamenti**, sarà così possibile individuare i **pattern comportamentali dei clienti che non pagano**. Grazie a questo potremo **adottare misure preventive**, come richiedere **garanzie** o **pagamenti anticipati**, così come poter riformulare in modo più preciso i servizi offerti secondo l'accordo contrattuale con il cliente.

Inoltre, grazie ai risultati ottenuti dall'analisi di controllo di gestione, si possono mettere in atto delle **efficaci politiche di recupero crediti**. Grazie all'identificazione tempestiva dei clienti insoluti è possibile mettere in atto **azioni di recupero mirate**.

Uno strumento necessario da implementare è un **sistema di monitoraggio regolare delle scadenze dei pagamenti**. A questo si associano azioni rapide, ad esempio **l'invio di solleciti di pagamento** o **l'avvio di procedure di recupero crediti**, in questo modo è possibile **minimizzare**

le perdite economico-finanziarie.

In ultima nota, a riguardo dei **clienti che non pagano**, è importante capire che, seppur si diversifichino nei pattern comportamentali verso lo Studio, hanno delle caratteristiche spesso comuni. Nello specifico si tratta di:

- **difficoltà finanziarie:** Il cliente potrebbe affrontare problemi finanziari, come la perdita di lavoro che può portare ad una riduzione del reddito o spese impreviste che rendono difficile per loro pagare i debiti;
- **mancata pianificazione o mala gestione finanziaria:** hanno una cattiva gestione finanziaria, inadeguata e senza pianificazione a lungo termine, il che può portare a difficoltà nel gestire i pagamenti e alla possibilità di diventare insolventi;
- **problemi personali:** eventi imprevisti nella vita del cliente, come una malattia grave, un divorzio o un lutto, sono elementi che possono avere un impatto significativo;
- **scarsa capacità di gestione del debito:** se un cliente accumula una quantità significativa di debiti e non riesce a gestirli in modo adeguato, potrebbe finire per diventare insolvente;
- **cattivo controllo del credito:** Alcuni clienti potrebbero ottenere un credito più elevato rispetto alle necessità aziendali, per poi effettuare acquisti o investimenti non consoni, senza essere in grado di ripagare i debiti. Per cui, non riuscendo a gestire in modo responsabile il credito che hanno ottenuto, possono finire per diventare insolventi;
- **imprevisti nel settore:** eventi imprevisti nel loro settore o nell'economia in generale. Ad esempio, una crisi economica o un cambiamento nelle tendenze di mercato possono influire negativamente sulle finanze di un'azienda o di un individuo, allo stesso modo possono contribuire elementi esogeni al mercato, ne è stato un esempio la pandemia da Covid-19.

Tutto questo può portare a difficoltà oggettive nel gestire i pagamenti, **aumentando così la possibilità di divenire insolventi**. È importante ricordare che ogni situazione è unica, ci possono essere molte altre ragioni per cui un cliente diventa insoluto. In generale, l'insolvenza è il risultato di una combinazione di fattori, come abbiamo visto, finanziari, personali ed economici che possono influenzare la capacità di una persona o di un'azienda di soddisfare i propri obblighi di pagamento.

Ma non basta affrontare i **clienti insoluti**, per raggiungere **l'obiettivo di un'efficace gestione clienti** è altrettanto importante **identificare le opportunità di mercato per acquisirne di nuovi**. Potendo analizzare attraverso il **controllo di gestione**, il proprio Studio, la propria **struttura dei costi e la dinamicità che la caratterizza**, sarà più facile creare **strategie mirate per aumentare i clienti**, rispetto alle proprie capacità e al target desiderato.

È proprio grazie al **Controllo di Gestione** che sarà possibile, inoltre, poter valutare correttamente la propria **efficienza organizzativa e operativa**, la quale, combinata **all'analisi dei costi**, permetterà di ottimizzare l'allocazione delle risorse di Studio e di soppesare l'investimento legato all'acquisizione dei nuovi clienti, rapportandolo così, in modo efficace, al

ricavo generato. Questo sarà possibile attraverso la **determinazione del valore economico di ogni cliente acquisito commisurato alla sua produttività**.

In ultima riflessione, la gestione dei clienti insoluti rappresenta una sfida costante per gli studi professionali. Tuttavia, **grazie all'implementazione di un efficace controllo di gestione**, è possibile affrontare questa dinamica nel migliore dei modi. Analizzare le cause dei mancati pagamenti e adottare misure preventive adeguate può aiutare a mitigare il rischio di insolvenza. Allo stesso tempo, **il controllo di gestione è un importante strumento per attrarre nuovi clienti**, in quanto permette di ottimizzare l'allocazione delle risorse dello Studio così da poter affrontare, nel modo più strutturato possibile, le opportunità offerte dal mercato. **Una gestione efficace dei clienti insoluti e l'attrazione di nuovi clienti sono pilastri fondamentali per il successo e la prosperità degli studi professionali.**