



PROFESSIONISTI

SOS Insoluti nello Studio Professionale: come gestirli

di Cristina Pulizzi – Consulente di BDM Associati SRL

Master Breve

Percorso formativo in abbonamento per l'aggiornamento del **Commercialista**
Scopri le **novità** della **nuova edizione >>**

Affrontiamo una tematica cruciale ma spesso trascurata dai professionisti: la gestione degli insoluti, una delle sfide più impegnative per gli studi professionali. Il termine "*insoluto*" indica quei crediti o pagamenti non saldati entro le scadenze previste. Gestire efficacemente questi crediti è fondamentale per garantire la sostenibilità economica e il buon funzionamento dello studio. Tuttavia, troppo spesso questo processo non riceve l'attenzione necessaria, risultato di una gestione inefficiente che può compromettere seriamente la liquidità dello studio.

Molti professionisti evitano di richiedere quanto loro dovuto per timore di compromettere la relazione con il cliente o per negligenza. Spesso si spera che il cliente paghi spontaneamente, ma questa prassi può comportare il rischio di mantenere relazioni con clienti che non solo non pagano, ma che possono anche generare margini negativi, mettendo a repentaglio la sostenibilità economica dello studio.

Superare le Obiezioni Comuni

È comune sentirsi dire dal professionista: "Non abbiamo tempo", "Non sappiamo chi potrebbe gestirlo", "Non sappiamo come farlo", "Il cliente ha detto che pagherà", "È un amico" o "È in difficoltà". Tuttavia, trovare il tempo per gestire il recupero crediti è essenziale, così come adottare soluzioni ad hoc caso per caso. È una componente fondamentale del processo di fatturazione e dovrebbe essere trattata con la stessa priorità.

Esempi di Clienti Insolventi e Soluzioni di Gestione

- Il Piccolo Imprenditore/Professionista Autonomo: gestore di una piccola impresa edile, ha difficoltà a pagare il commercialista a causa di ritardi nei pagamenti da parte dei suoi clienti.

Azione: Valutare la solvibilità dei clienti prima di accettarli. Implementare termini di



pagamento chiari e contratti dettagliati. Invio regolare di promemoria e offerta di piani di pagamento flessibili per agevolare il cliente.

- Il Cliente in Crisi Finanziaria: proprietaria di una piccola azienda di consulenza, accumula debiti con il consulente del lavoro a causa della perdita di clienti principali.

Azione: Monitoraggio attivo e aggiornamento dei piani di pagamento in base alla capacità finanziaria della cliente.

- Cliente Disorganizzato: fotografo professionista, dimentica spesso le scadenze di pagamento a causa di frequenti impegni lavorativi.

Azione: Implementare sistemi automatizzati di fatturazione e promemoria. Fornire supporto nella gestione del tempo e promuovere la comunicazione chiara sui termini di pagamento.

Come si può ben notare i casi si differenziano e come tali andranno gestiti in maniera differente.

Strumenti e Strategie

Integrare un sistema di gestione crediti con un CRM (*Customer Relationship Management*) può offrire una visione completa delle abitudini di pagamento dei clienti, facilitando l'identificazione tempestiva delle situazioni di insolvenza. Il CRM è uno strumento che consente di gestire le relazioni con i clienti e monitorare le loro interazioni e transazioni, rendendo più semplice individuare i ritardi nei pagamenti.

L'automazione dei processi, come l'invio di solleciti e promemoria, riduce il carico di lavoro manuale e migliora l'efficienza complessiva dello studio. È essenziale introdurre una procedura chiara e sistematica per affrontare e gestire i casi di insoluti. Questo approccio non solo riduce il tempo e le risorse necessarie per il recupero crediti, ma facilita anche la delega delle responsabilità all'interno dello studio, permettendo una gestione più efficiente senza dipendere esclusivamente dal professionista.

Prevenire gli insoluti inizia con una selezione attenta dei clienti, basata sulla valutazione della loro solvibilità. Stabilire termini di pagamento chiari e concordarli anticipatamente attraverso contratti dettagliati è cruciale. Implementare un sistema di fatturazione tempestivo e l'uso di strumenti gestionali avanzati per monitorare lo stato dei crediti sono pratiche che possono fare la differenza nella prevenzione degli insoluti.

Percepire il Valore del Servizio



Un aspetto fondamentale nella gestione degli insoluti è far percepire ai clienti il valore del servizio offerto. Spesso i clienti ritardano i pagamenti perché non comprendono appieno l'importanza e l'impatto del lavoro svolto dallo studio. Comunicare chiaramente i benefici, i risultati e il valore aggiunto del servizio può motivare i clienti a rispettare i termini di pagamento. Mostrare come il vostro lavoro contribuisce direttamente al successo del loro business può rafforzare la loro percezione del valore e incentivare un comportamento di pagamento più responsabile.

In definitiva, un'efficace gestione degli insoluti e la capacità di far percepire il valore del servizio offerto sono elementi chiave per assicurare la continuità e il successo degli studi professionali. Investire in procedure organizzative e nella formazione del personale è fondamentale per garantire un approccio sistematico e proattivo nella gestione dei crediti. Adottando strategie preventive, monitorando attivamente i crediti e applicando misure appropriate per il recupero, gli studi possono ridurre significativamente l'impatto degli insoluti e rafforzare le loro *performance* complessive nel lungo periodo.