

تهدف رسائل التحصيل إلى كسب المال دون خسارة العميل

ان . انش . اند اس . كي . ميجر

عندما تكتب رسالة تحصيل ضع نصب عينك هدفين متناقضين . أنت تريد أن يدفع العميل المبلغ المستحق عليه كما تريد الحفاظ على رضا العميل واستمرار التعامل معه .

رسائل التحصيل المؤثرة إذا أحسنت كتابتها تأتي أكلها بشكل مرض ، ليس بسبب المبلغ الذي تسترده فحسب وإنما لأن الحسابات المتأخرة أصبحت حسابات موثوقة .

في معظم الأحيان تبدأ محاولات التحصيل على شكل رسالة تذكير بتجاوز الاستحقاق يرسلها مكتب الفواتير ، أو دائرة المحاسبة ، أو قسم الاعتمادات في الشركة . عندما يتأخر التسديد ثلاثين أو ستين أو تسعين يوماً ترسل أول رسالة من سلسلة رسائل التحصيل . ولا يحال الحساب إلى وكالة التحصيل إلا بعد أن يستنفذ جميع ما في جعبة الشركة من رسائل التحصيل المتزايدة الحدة . تستخدم كثير من الشركات الكبيرة نماذج إحصائية في تحديد الحسابات التي تحتاج إلى هجوم أشد حدة . وتذكر أيضاً أنه في ضوء العدد الكبير من الحسابات المستحقة فإن طريقة التحصيل الوحيدة والأكثر فعالية قد تكون بالتذكير عن طريق اتصال هاتفي لطيف .

تتضمن رسائل التحصيل:

- إعلانات بأن الحساب قد أحيل إلى محام/ أو وكالة تحصيل.
- رسائل إلى محام/ أو وكالة تحصيل
- رسائل تحصيل شخصية: صديق/ قريب.
- رسالة تذكير
- سلسلة من الرسائل المتزايدة الإلحاح
- شكر للتسديد.

ما يقال

- قد تصل رسائل التحصيل مستويات من الفن الراقي في سعيها لتحصيل فاتورة مستحقة دون خسارة رضا العميل. تتميز رسائل التحصيل باللطف والدماثة دائماً وتفترض في البداية أن العميل ينوي التسديد لكنه نسي. وكل رسالة ترسل للمطالبة باستحقاق تكتب كما لو أنها الرسالة الأخيرة، فأنت فيها متفائل، ومقدر ظروف الآخر، وواثق به. وتتضمن الرسالة: العميل، والطلبية. أو رقم الفاتورة؛ تاريخ ومبلغ الشراء؛ المواد التي تم شراؤها؛ وتاريخ الدفع المستحق؛ والتاريخ الذي تتوقع التسديد فيه الآن؛ والإشارة إلى رسائل سابقة حول الحساب غير المدفوع؛ اقتراح طريقة دفع؛ معلومات أخرى. واترك وقتاً كافياً (أسبوع أو اسبوعين بين الرسائل) لتعطي العميل فرصة للدفع. واختم كل رسالة ترسلها بطلب حاسم إضافة إلى القول إنه في حال أن المبلغ قد سدد يمكن إهمال هذه الرسالة. وضع في رسالتك ظرف رسالة يحمل طابعاً بريدياً للإجابة لتشجع العميل على الرد الفوري. ندرج أدناه مخططاً لإرسال ست رسائل تحصيل. ربما تحقق غاياتها الخاصة بسلسلة من أربع أو عشر رسائل، أو ربما تفضل أن تغير في المضمون.

- رسالة التحصيل رقم 1: بعد إرسال عدة بيانات تشير إلى استحقاق الحساب (ربما برسالة مدفوعة أو بملصق للتذكير يقول/ فات الاستحقاق/ أو/ إشعار ثان، ترسل رسالة لطيفة تنوه باستحقاق الدفع. ولتكن رسالتك مختصرة، تقول إن استحقاق دفع المبلغ قد مضى عليه أسابيع أو أشهر عديدة. وتطالب بالدفع بلهجة لطيفة.
- رسالة التحصيل رقم 2: أنت الآن أكثر إلحاحاً بقليل. وتذكر العميل بأن المبلغ لم يصل بعد. وفي فقرة أخرى تطلب تفسيراً أو تدرج عدة أسباب تحفظ ماء الوجه تبرر ما يحول دون الدفع (نسيان الفاتورة، تأخرها في البريد، أن العميل كان مسافراً). واختم رسالتك بتعبير يوحي بثقتك بأن المبلغ سيرسل حالاً.
- رسالة التحصيل رقم 3: أصبحت لهجتك أكثر فورية، ورسالتك أطول، وتعطي العميل سبباً أو أكثر يحدوه إلى دفع الفاتورة كأن تقول: إن التسديد يحفظ سمعة العميل وتقييمه المالي؛ وإن المسألة تتعلق بالعدل والضمير؛ وإن التسديد ينم عن إحساس بالمسؤولية؛ وإنه سيجعل العميل في وضع أفضل؛ وأن الأمر يتعلق باحترام الذات؛ وإن التسديد يخدم مصالح العميل الخاصة. في هذه الرسالة، أو ربما في الرسالة التي تليها، عليك باقتراح برنامجين للتسديد تقبل بهما، واترك للعميل الخيار. يمكن تقسيم المبلغ المستحق إلى دفعات أسبوعية أو شهرية أو نصف شهرية أو ربما على دفعتين رئيسيتين.
- رسالة التحصيل رقم 4: رسالتك تصبح صارمة بشكل متزايد، وأنت تقدم آراء إضافية للدفع: لقد قمت بواجبك بتأمين الخدمة أو بشحن البضاعة والآن أصبح لزاماً عليهم تسديد التزامهم؛ والمبلغ أصغر من أن يفقدتهم تقييمهم المالي؛ والعمل لا يريد أن يوضع في قائمة المتأخرين في الدفع؛ ولا أن يكتب بشأنه لمكتب

الائتمان التجاري؛ أو أنهم لن يتمكنوا من التعامل المستقبلي معكم بأية طلبية. ولأول مرة تذكر احتمال أن تحول حسابهم إلى وكالة تحصيل أو محام لتحصيله.

- رسالة التحصيل رقم 5: أنت الآن تفترض أن العميل على علم بالمشكلة وأنه يعتمد عدم الدفع. فتعلن في رسالة قوية إنك مضطر لاتخاذ تصرف آخر، بأن تحول الحساب إلى وكالة تحصيل أو محام لاتخاذ إجراء قانوني (إذا اخترت اتخاذ إجراء قانوني، عليك باستشارة محاميك في صياغة الرسالة) لكن، أعط العميل عشرة أيام يتخذ فيها ترتيباته لتسوية الحساب قبل اتخاذ الإجراء. وتوخِ الوضوح بأن الإجراء يمكن عدم اللجوء إليه إذا استجاب العميل فوراً.

- رسالة التحصيل رقم 6: الرسالة الأخيرة... تمثل اعتقادك بأن العميل لن يدفع إلا إذا أجبر على ذلك. فتقول إن الحساب قد حول إلى وكالة تحصيل تسميها، أو إلى مؤسسة قانونية معينة اعتباراً من تاريخ محدد. هذه الرسالة تعلن الإجراء الذي تتخذه؛ أنت لم تعد تحاول إقناع العميل بالدفع.

- عندما تكتب إلى وكالة التحصيل اذكر المعلومات الكاملة من حيث الاسم والعنوان وأرقام الهواتف ورقم الحساب وارق رسالتك بنسخ من جميع المراسلات وكشف الحساب وورقة معطيات.

ما لا يقال

- لا تهدد العميل بوكالة التحصيل أو بإجراء قانون إلا إذا كنت مستعداً لمتابعة ذلك. إذا قلت إنك تحيل الحساب إلى وكالة تحصيل خلال عشرة أيام، عليك أن تفعل ذلك.

- لا تستخدم كلمات مثل «تخلف» «تخلفكم عن الإجابة»، «تخلفكم عن الدفع»، أو «تجاهل» «لقد تجاهلتم رسالتنا»، أو «إلحاح» في

- «الطلب» «إننا نلح على أن ترسلوا المبلغ فوراً». لأنها تجعل الشخص الآخر يشعر أنه صغير، مما لا يحببك إليهم.
- لا تلجأ إلى أساليب سلبية (كالإهانة، والتناوب بالألقاب، والتنمر، والتهكم، والتكبر ولي الذراع)؛ لأنها لا تعطي سوى نتائج سلبية وتفسد سمعة الشركة.
- عليك بالابتعاد عن لهجة المكر غير الفاعلة والتظاهر بالحيرة كأن تقول: «لا نستطيع أن نفهم ما الذي يجعل شخصاً له مثل هذه السمعة..». لا نستطيع أن نفهم السبب الذي يمنعكم من الاتصال بنا».
- لا تقل أي شيء قد يعتبر تشهيراً.

ملاحظات حول الكتابة:

- توخ البساطة. حتى الأشخاص الذين ليست لديهم مصداقية غالباً ما يشعرون أنهم يقومون بعمل جيد في ضوء ظروفهم. ورسالة التحصيل الرديئة الصياغة قد تولد مشاعر الغضب، أو الإشفاق على الذات، أو العجز، وهذه المشاعر لا تدفع إلى كتابة شيك.
- باعد بين رسائل التحصيل. أرسل رسائل شهرية في البداية، بعد حلول موعد الدفع مباشرة. واترك حيزاً كافياً من الوقت يسمح للعميل بالإجابة أو بتدارك التأخير الذي يعود السبب فيه إلى مرض، أو انشغال، أو إجازة. بعد ذلك أرسل رسائل كل عشرة أيام أو كل أسبوعين. إذا كان الحساب عسيراً اترك فواصل زمنية متقاربة بين رسائلك. وعندما يكون للحساب مصداقية جيدة. عليك ألا ترسل رسائل متقاربة.
- الحسابات والأمور المالية سرية، من الناحية النظرية في الأقل، لذلك عليك باتخاذ كل وسيلة ممكنة للحفاظ على المعلومات حول الحسابات التي تعطيها وتلقاها.

- لا ترسل رسائل تحصيل إلى مكان عمل الشخص فربما يفتح الرسالة أشخاص آخرون. وتوخياً للخصوصية أيضاً لا تستخدم البطاقات المفتوحة لإرسال رسالة تحصيل. فأنت لا تريد أن تخرج عميلك أو أن تعرض نفسك لشكوى أو لإجراء قانوني.

حالات خاصة:

- عندما تحاول تحصيل مبلغ من عميل يقول إنه يتعرض لظروف سيئة (مرض، بطالة، متاعب مالية)، عليك بوضع برنامج ممكن للدفع حتى إذا كان المبلغ كبيراً. ويمكن التقصي حول ما إذا كان الشخص يعاني من صعوبات تستحق اهتماماً خاصاً. وتخفيض الدين مهما كان صغيراً هو نجاح للدائن والمدين ويستحق أن تبذل أفضل الجهود من أجله.
- لتذكير صديق أو أحد أفراد العائلة بدين مستحق، عليك بالمساعدة في الحفاظ على ماء وجه الشخص بأن تضمن رسالتك عذراً «أعرف مدى انشغالك...»، «أتساءل إذا كنت قد نسيت...». «هل أنا مخطئ أم أننا اتفقنا على أنك ستسدد الدين في 1 سبتمبر» مفيد أن تضع اتفاقية دين أو رسالة تحدد الشروط. وعندما تكتب ثانية، أرفق رسالتك بصورة عن الاتفاقية.

شكل الرسالة:

- تطبع رسائل التحصيل دائماً على ورق معنون.
- تستخدم صيغة أنموذج لرسائل التحصيل الأولى في سلسلة. يمكن أن يكون الانموذج الأول رسالة تذكير بسيطة تركت فيها فراغات تملأ بالمبلغ وتاريخ الاستحقاق.

كلمات

يحصل	يمدد	سهو	شروط
قلق	مسؤولية قانونية	يقترح	غير مدفوع
ينصح	مهتم	سوء فهم	مذكرة
يحث	ترتيب	تعاون	يوجب
تسديد	دعوى	مصادقية	يحتم
يطلب	يخطر	دين	إشعار
يتطلب	تسوية	مخيب	غير مدفوع
يرضى	يسدد	يربط	مستحق
يسوي	ظروف	تفسير	يتغاضى عن
كشف حساب			

عبارات

الحساب تأخر استحقاقه	الحسابات المرتقب قبضها
يعمل وفق كذا	مبلغ / استحقاق التسديد / يدين بكذا
أقدر اتصالكم	أتوسم فيكم
لقد تأخرتم في الدفع	ألفت اهتمامكم إلى
تسديد حسابكم قبل كشف الحساب	تخمين الرصيد / موقف مالي / سجل
يؤدي سجلكم المالي / موقفكم / تخمينكم وضع حسابكم متأخر الدفع	
بالرغم من إخطاركم منذ شهر	لم تستجيبوا
أناقش ذلك معكم	خطة دفع سهلة
فاتكم ملاحظة ..	الفرصة الأخيرة
تذكير ودي	انقطعت أخباركم عنا
هل لنا أن نتعاون في التوصل إلى ..	مستحق الدفع فوراً ..
من الأهمية بمكان أن نحل هذا الأمر	المتأخرات
إن سياستنا تقضي بأن ..	أفهم وأقدر موقفكم، ولكن ..

لمجرد التذكير	إجراء قانوني/ نصيحة/ خطوات
نرجو الاتصال بنا فوراً	أرسلوا جوابكم اليوم
يجب أن نسمع منكم	حل مرض لكلينا
لم تبادروا بأية خطوة	لم تقوموا بأية دفعة منذ ..
استحق الدفع الآن	مذكرة رسمية
حساب غير مدفوع	مبلغ مستحق
مبلغ فات استحقاقه	ربما لم تكونوا على بينة
نرجو أن نتلقى اتصالاً منكم خلال ..	نرجو منكم إرسال ..
تدعو الحاجة إلى التحرك	دفع فوري/ تحويل
ترتيب معقول للدفع	اللجوء إلى إجراء قانوني
تخفيض حسابكم	حل هذه القضية
تظهر مراجعة ملفاتنا/ حسابكم	متأخر بشكل خطير
العديد من الكشوف والرسائل	بما أنكم لم تجيبوا عن رسالتنا الأخيرة
كي تستطيعوا إبقاء حسابكم مفتوحاً	رجاء خاص
نقترح بقوة	حل مقترح بخطة دفع
تأخير غير مقبول	عميل محترم
لم نسمع منكم	سنقدر أن ترسلوا إلينا دون أي تأخير
تفادياً للنفقات الإضافية والتأخير والانزعاج	

جمل

بعد 120 يوماً، نحيل عادة/ بشكل آلي أي حساب إلى محامينا لتحصيله .
تجدون طياً ظرفاً يحمل طابعاً بريدياً ليوفر عليكم الجهد .
بالرغم من ثلاث مذكرات أرسلناها إليكم، إلا أن حسابكم ما زال غير مسدد .
تجدون طياً صورة عن بياننا الأخير، يظهر حساباً بقيمة 457,89 دولار استحق
منذ تسعين يوماً .

أنا آسف، ولكننا غير قادرين على إعطائكم المزيد من الوقت لتسديد حسابكم غير المدفوع بقيمة 896,87 دولار.

إذا لم يصلنا منكم أي شيء فوراً/ خلال الأيام العشرة التالية فإننا سنضطر إلى متابعة إجراء التحصيل/ وليس أمامنا أي خيار سوى اللجوء إلى وكالة التحصيل.

إذا كنتم قد أرسلتم الشيك/ دفعتم حسابكم البالغ 324,56 دولار نرجو إهمال هذه المذكرة.

إذا لم تكونوا قد أرسلتم الدفعة، نرجو إرسالها اليوم ودون أي تأخير.

إذا كانت ظروفكم المالية تحول دون دفع المبلغ الكامل حالياً، نرجو إعلامنا لأنني واثق أن بإمكاننا أن نضع برنامجاً مقبولاً للدفع بالتقسيط.

إذا لم تصل دفعتكم بحلول 1 حزيران، سنضطر إلى تحويل حسابكم إلى وكالة كوستيلو للتحصيل.

من الأهمية بمكان أن تتخذوا خطوة ما قبل أن يؤثر هذا الحساب غير المدفوع على سمعتكم.

لمجرد التذكير: رصيد حسابكم البالغ 106,87 دولار تأخر تسديده ثلاثين يوماً.

هلا أرسلتم إلينا شيكاً بمبلغ 89,43 دولار بالبريد فور استلامكم هذه المذكرة؟

تشير سجلاتنا إلى أن حسابكم متأخر الدفع بشكل خطير.

نرجو الكتابة أو الاتصال بنا لوضع ترتيبات.

الرجاء إرسال دفعة بقيمة 269,89 دولاراً فوراً.

الرجاء إرسال شيك بالبريد قبل 5 أيار (مايو) كي لا نضطر إلى اتخاذ أي إجراء آخر.

شكراً لتعاونكم/ لاهتمامكم بالأمر/ لمعالجة الموضوع فوراً/ .
شكراً لتحويلكم الأخير الذي سمح لنا بإعادة تفعيل حسابكم.
لا شك أن هناك تفسيراً جيداً لعدم استجابتكم لمطالبتنا بدفع المبلغ المستحق
- هلا وضعتمونا في صورة ذلك؟

هذا الموضوع يجب أن يسوى دون أي تأخير.
مؤسف أن دفعتكم لم تصلنا.
مخيب ألا نسمع أي تبرير من قبلكم عن المبلغ المستحق بقيمة 1785,98
دولار.

نطلب تعاونكم في دفع الحساب المستحق.
نتوقع أن يصلنا منكم أخبار بحلول 15 تموز (يوليو) دون تأخير.
أرسلنا عدة طلبات ودية تحثكم على الدفع لكننا لم نلتق منكم أي جواب.
نأمل أن تستغلوا هذه الدعوة الأخيرة لتسوية حسابكم تفادياً لمزيد من الأذى
بسمعتكم إضافة إلى تكاليف أي إجراء قانوني محتمل.
إننا نتطلع إلى سماع أخباركم.

يجب أن تعلمونا بنواياكم دون أي تأخير.
إننا نقدم خدمة فورية، ونتوقع دفعاً فورياً.
إننا سنلجأ إلى الإجراء القانوني بكل الأسف.
يسعدنا أن نتعاون معكم للتوصل إلى خطة للتسديد المريح بما يلائم
ظروفكم.

لماذا لا تعالجوا هذا الأمر الآن؟
إنك زبون يحظى بكل التقدير، ونأمل أن لا يكون في الأمر أية مشكلة.
ربما أنتم لا تعلمون أن حسابكم قد استحق منذ تسعين يوماً.

لقد أحيل حسابكم إلى دارلي أند دافيسون، مكتب المحاماة الذي نعتمده،
للتحصيل واتخاذ الإجراء القانوني إذا لزم الأمر.

سيكون تسديدكم مبلغ 876,23 دولار موضع تقدير من قبلنا.

إن تسديدكم المبلغ فوراً سيحمي سمعتكم الطيبة.

لا بد من إرسال الشيك اليوم إذا أردتم الاستمرار في التمتع بمزايا رصيدكم.

فقرات

تجدون طياً نسخاً من كشوفاتكم، منذ سنة وحتى الآن. نرجو مطابقتها
مع سجلاتكم، وإعلامنا إذا لم تكن متفقة معها، فلدينا حساب مستحق بقيمة
1,236,90 دولار.

إن عدم تسديد حسابكم مكلف لكلينا؛ يكلفكم سمعتكم الممتازة
إضافة إلى أجور خدمة شهرية، ويكلفنا فقدان عائدات ونفقات محاسبية
زائدة. إننا نحثكم على تحرير شيك بشكل فوري بالمبلغ المستحق عليكم
(نرسل إليكم طياً ظرفاً يحمل طابعاً بريدياً وعنواناً لنوفر عليكم بعض
الجهد). إذا أردتم مناقشة المتاعب المالية أو وضع برنامج خاص للدفع،
أرجو الاتصال بالرقم 1331 - 800/555 اليوم كي لا نعيد تصنيف حسابكم
متأخراً في الدفع.

لقد فوضت وكالة تحصيل لوكسلي - جونز من قبل إيليوت لامبر
بتحصيل مبلغ 980,54 دولار من حسابكم تأخر استحقاقه. وقد أعلمتنا شركة
إيليوت أنكم لم تستجيبوا للمطالبة بالدفع على مدى ثمانية أشهر. هذه
الرسالة بمثابة إشعار رسمي بأن إجراءات التحصيل ستبدأ بعد عشرة أيام من
تاريخ هذه الرسالة ما لم تتصلوا بنا للتوصل إلى ترتيب مرض للدفع.

شكراً لمبادرتكم بدفع مبلغ 763,21 دولار وصلتنا اليوم. ويسعدنا أن
نرفع اسمكم من نظام التحصيل المتبع لدينا، وأن نعيد خط اعتمادكم. وذلك
لأننا قد فهمنا أنكم ستبقون حسابكم جارياً في المستقبل. ونتمنى أن نستمر
في خدمتكم بكل ما تحتاجونه من معدات الضخ والمعدات الكهربائية.

رسائل نموذجية

عزيزتي السيدة فيبارد،

لقد تجمع حسابكم تسعين يوماً بمبلغ 85,89 دولار. ولما كنتم من زبائننا القدامى ولديكم سمعة جيدة من ناحية الاعتماد، فإننا نفترض أن هذا مجرد سهو بسيط.

شكراً لاهتمامكم بهذا الأمر بالسرعة الممكنة.

المخلص



عزيزي السيد لاندوار،

نحب أن نذكركم ثانية أننا لم نتلق أية دفعة من رصيد حسابكم البالغ 597,45 دولار. إذا كنتم بحاجة إلى وقت إضافي أو تحبون أن نرتب برنامجاً خاصاً للدفع، نرجو الاتصال بدائرة القروض اليوم أو غداً على الرقم 91. وإلا فأنا ننتظر استلام شيك بالمبلغ عن طريق البريد.

نقدر اهتمامكم الفوري بهذا الأمر

المخلص



إلى نولان أسوشيتيس

من تشارني أوفيس سابلاي

التاريخ 6 مارس 2002

الموضوع: حساب فات استحقاقه

لقد اخطرناكم عدة مرات (انظر كشوفات حسابنا في 4 نوفمبر و7 ديسمبر ورسائلنا المؤرخة في 6 يناير و5 فبراير) بأن رصيد حسابكم غير المدفوع يبلغ 1,059,32 دولار. ولما كانت سمعتكم ستتأثر سلباً بالامتناع عن الدفع، فإننا نأمل أن ترسلوا إلينا شيئاً على الحساب فوراً.

إننا ننتظر جواباً منكم هذا الأسبوع حول مخططاتكم للدفع . وشكراً

المخلص



عزيزتي السيدة سيئاتش:

إننا قلقون حيال حسابكم المستحق بمبلغ 473,23 دولار وعدم ردكم على استفساراتنا بصده. ونتمنى أن نسمع منكم خلال الأيام العشرة التالية كي لا نضطر إلى البحث عن وسائل أخرى، أكثر خطورة، لسداد هذا الدين.

نرجو منكم التفكير في حماية سمعتكم المالية بإرسال شيك بالمبلغ فوراً. بما يرضيكم.

المخلص



عزيزي ستيفان بريسبريدج،

إن حسابكم (رقم 2329 - 484 - 8103) أصبح بالغ التأخير. ولما لم نتلق منكم أي رد على مذكراتنا، فإننا مضطرون إلى التفكير في تحصيل المبلغ المستحق بقيمة 12,489,19 دولار بمساعدة وكالة تحصيل.

نتمنى أن نتفادى هذه الطريقة في دفع المبالغ غير المدفوعة من سجلاتنا - لمصلحتكم ومصلحتنا. لأن موقفكم المالي سيتأثر بهذا الإجراء، ونحن سنخسر المال والوقت في محاولة تحصيل مبلغ هو حق لنا.

سنحول هذا الحساب إلى وكالة تحصيل يوم 3 أبريل ولكن يسرنا أن نعمل معاً على وضع جدول لتسديد الدين إذا اتصلتم بنا قبل ذلك.

المخلص



عزيزي ألجي،

أكره أن أذكرك ثانية، لكن انقضت ستة أسابيع منذ أقرضتك 200 دولار «لمجرد بضعة أيام». إذا كان بإمكانك أن تنسى الأمر، سأنساه أنا أيضاً، ولكن

الواقع أننا بحاجة على ذلك المبلغ وبشكل فوري.
هل لي أن أعرج عليك بعد دوامي لآخذه، أم أنك ترغب بتركه لي في
البيت؟ أرجو إخباري.

المخلص



انظر أيضاً: الاعتماد، المتابعة، الطلبات.