

גבייה היא חלק חשוב ביותר בניהול חברה

אני רוצה לספר לכם על העובדת היקרה ביותר שלי: שולמית.

הרשו לי להציג את עצמי. שמי דורון, ואני הבעלים הגאים של אחת מהפירמות הידועות והמצליחות ביותר בישראל ליבוא מוצרים מהמזרח הרחוק.

בחברה שלי אני מעסיק כעשרה עובדים קבועים וכן סוללת שליחים, שעומדת הכן רק כדי לספק את הסחורה ללקוחות שמזמינים אותה במהירות וביעילות.

כיום העסק שלי מצליח מאוד; אבל לא תמיד היה זה כך.

הכול התחיל בעסק קטן, אשר הוקם על-ידי אחי ועל-ידי לפני כמעט שני עשורים, כשנושא היבוא מהמזרח עוד היה בחיתוליו. העבודה לא הייתה קלה אף פעם, אך הרווחנו בצורה הוגנת וגדלנו לאט ובעקביות. בשנים האחרונות, לצד מיתון והגברת התחרות, הלך העסק ודעך ממש מול עיניי. תאמינו לי: לא קל לראות עסק, המלווה אותך קרוב לשני עשורים, כשהוא הולך ומתפורר. נוצרה אז לפנינו במלוא חומרתה בעיה לא פשוטה: מוסר תשלומים נמוך מצד לקוחות החברה, לצד גביית חובות שהתנהלה מתחת לכל ביקורת... הימים היו ימים קשים, אך דווקא אז קיבלתי שיחת טלפון מחבר טוב, עצמאי אף הוא. "תשמע", פנה ואמר לי, "יש לי עובדת למחלקת הגבייה שלך". התפלאתי בקול: "מחלקת גבייה? לא זכור לי שהקמתי מחלקה שלמה לנושא הגבייה". "בדיוק כך", כך חברי מעברו השני של הטלפון. הוא נשמע מתלהב, ועל-כן הקשבתי היטב. מסתבר שמישהי

שהכיר, ואשר התמחתה בגביית חובות מלקוחות, התפנתה מעבודתה, והוא סבר כי היא עשויה להיות לי לעזר. הוא הזהיר אותי כי בנוסף לכול היא פנויה לעבודה לחמש שעות בכל יום, וכי דרישות השכר שלה גבוהות, מאוד גבוהות.

הסכמתי להיפגש עמה – בעיקר מפני שכך ביקשתי לרצות את חברי על מאמציו לסייע לי.

לפגישה הגיעה שולמית לבושה בפשטות. קולה הרגוע ודמותה הקטנה התמיהו אותי, אבל הקשבתי לה. היא שאלה המון שאלות על סוג הלקוחות, הרגלי התשלום, חוזים והסכמים של החברה מולם, וכן כמה שאלות שנגעו לתחום היבוא וההפצה שבו עוסקת החברה. כן, אני נזכר: היא קינחה בשאלה "כמה חובות אבודים" יש לחברה, והתפלאה לשמוע את גובה הסכום שנקבתי באוזניה.

כעת הגיע תורי לשאול אותה כמה שאלות, והיא ענתה על כולן אחת לאחת בלי לאבד את שלוות קולה. הרגשתי כי מדובר במישהי שיודעת את העבודה, אבל לא הבנתי כיצד תוכל היא, עם קולה הרגוע ודמותה הפשוטה, לסייע בידי מכאן ואילך. משום-מה הסכמנו על שלושה חודשי ניסיון החל ביום המחרת. גם סיכמנו כי במשך כל אותה תקופת ניסיון תיקבע המשכורת שלה על-ידיי; אולם אם אחליט להמשיך וליהנות מיכולותיה, היא תקבל משכורת גבוהה מעבר לכל מה שדמיינתי.

למחרת הגיעה לעבודה – אך הפעם, לתדהמתי, היה משהו שונה בעיניה. איני יודע מהו הדבר הזה, אך באותו יום גיליתי כי כאשר יש צורך, היא יודעת להרים את קולה – ועוד איך!

במשך כל אותו חודש החלו לזרום צ'קים מלקוחות החברה. בחודש השני הפסקנו לעבוד עם כמה לקוחות, והעברנו את הטיפול בהם לעורך-דין המתמחה בתחום, שהיא סיעה בידי למצוא. החודש השלישי נסגר עם כשליש מהחובות הפתוחים.

ביני לבין עצמי תמהתי: החובות שנגבו באותם שלושה חודשים היו עצומים, ובקצב הזה, שיערתי, ייסגרו רובם בתקופה הקרובה. מובן שהדבר מוסיף לאשראי הבנקאי, לתחושת הצלחת החברה, וכמובן לסיכויי עמידתה בתחרות מול החברות המתחרות. נכון, הם מביאים מוצרים דומים; נכון, המחירים די קרובים; אבל להם אין שולמית...

ויש גם מסקנות

אמר פעם איש חכם: "אין זו חוכמה גדולה למכור בהרבה כסף; החוכמה היא לגבות את הכסף הזה".

הגבייה היא נושא כאוב, שכן איש אינו אוהב לשלם לפני הזמן, ורוב האנשים ישמחו "לגנוב" כמה ימים נוספים עד לתשלום.

מחלקת גבייה, פקידי גבייה וגבייה בפועל חשבים לא פחות ממחלקת ייצור או ממחלקת שיווק.

כדאי מאוד אפוא להקצות איש מיוחד לטובת מחלקה זו; אם אין הצדקה לכך (חברה קטנה או מכל סיבה אחרת) – דאגו כי אחד מאנשיכם יעסוק בין השאר גם בגבייה.

למדו כל העת מנסיונם של האחרים ובעזרת אנשי מקצוע כיצד מנהלים חוזים מול לקוחות, וכיצד יש לגבות כסף בצורה חכמה ואפקטיבית.