

Manual Boas Práticas em Cobrança

Como reduzir a inadimplência e proteger o caixa da sua empresa

By Rezzú Soluções Assessoria

1. Por que olhar para a cobrança como processo, e não como problema.



A inadimplência hoje pesa direto no fluxo de caixa: trava investimentos, atrasa fornecedores e aperta a gestão do dia a dia.

Empresas que tratam cobrança como processo estruturado, e não como “telefonema de última hora”, conseguem:



- Aumentar a recuperação da carteira (30% a 40% em muitos casos);
- Reduzir o tempo médio de atraso;
- Melhorar o relacionamento com o cliente, em vez de quebrar a ponte.

Este material reúne boas práticas que aplicamos diariamente na Rezzú com nossos clientes B2B.

2. Primeiro passo: organizar a carteira



Antes de cobrar melhor, é preciso enxergar melhor.

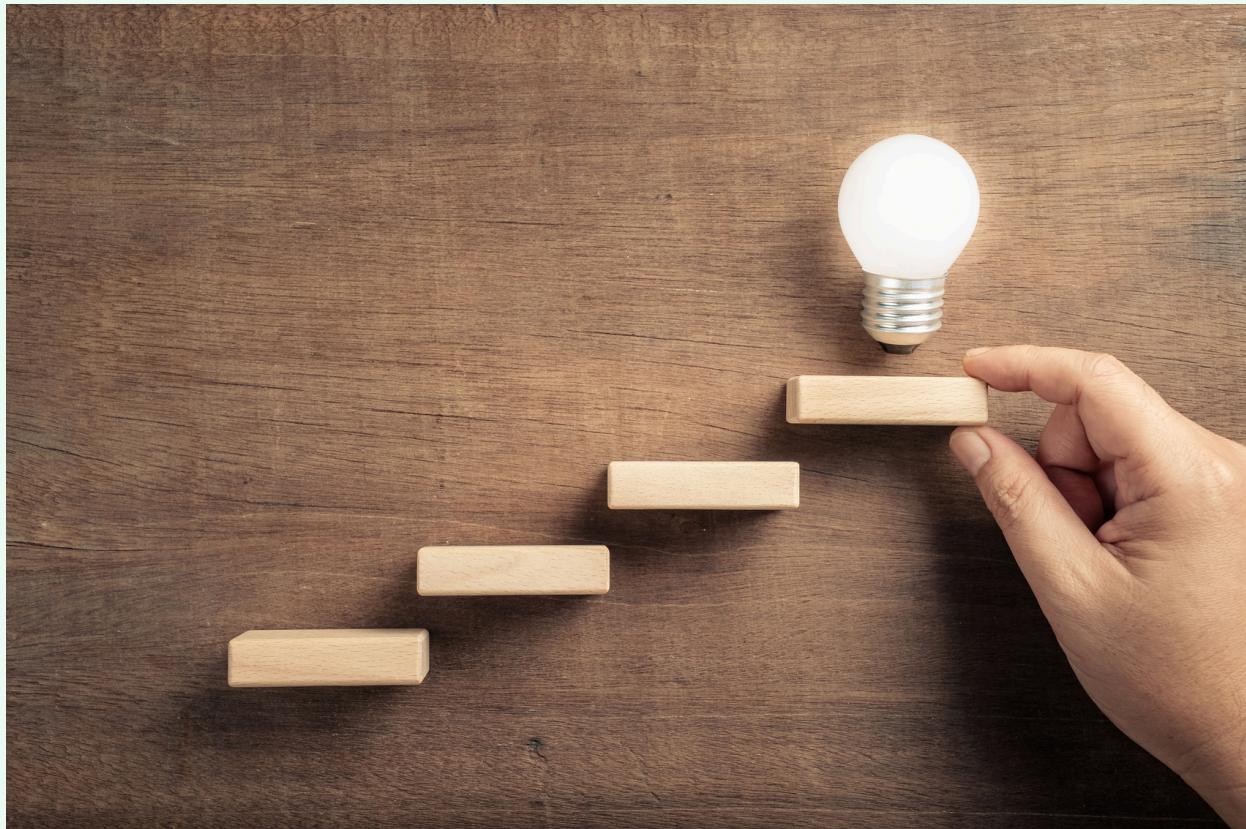
2.1. Separe sua base por faixas de atraso

Organize seus títulos em blocos, por exemplo:

- 1 a 30 dias
- 31 a 90 dias

- 91 a 180 dias
- Acima de 180 dias

Cada faixa exige um tom e uma estratégia diferente.



2.2. Classifique por valor e perfil

- Ticket baixo x alto
 - Baixo: foco em automação e volume.
 - Alto: atendimento mais consultivo.
- Cliente PF x PJ
 - PF: sensível a prazo e forma de pagamento.
 - PJ: sensível a impacto no negócio, continuidade do serviço e relacionamento.

Checklist rápido

- Sei quanto tenho em aberto por faixa de atraso?
- Sei quais são os maiores devedores (TOP 20 por valor)?
- Sei qual canal mais funciona pra minha carteira (WhatsApp, telefone, e-mail)?

3. Réguia de cobrança em 4 etapas



Uma boa régua é clara, repetível e mensurável. Exemplo simplificado:

1. Pré-vencimento (prevenção)

3 a 5 dias antes do vencimento:

OBS.: Esse é um ponto muito importante que pode mudar radicalmente sua cobrança.

- Lembrete amigável por WhatsApp ou e-mail;
- Tom de cuidado, não de ameaça (**Só um lembrete!**).

“Olá, [nome], lembrando que o vencimento do seu pagamento é dia [data]. Qualquer dúvida, estamos à disposição.”

2. 1 a 30 dias de atraso – Lembrete firme, porém próximo

- Mensagens curtas e diretas;
- Facilite o pagamento (link, PIX, boleto atualizado);
- Pergunte qual a condição real do cliente.

3. 31 a 90 dias de atraso – Negociação ativa

- Explique que o atraso já impacta o cadastro;
- Negocie: parcelamento, ajuste de data, entrada + parcelas;
- Registre tudo (propostas, prazos, valores).

4. Acima de 90/120 dias – Definir rumo

- Ser transparente sobre as próximas etapas (negativação, suspensão de serviços, encaminhamento jurídico);
- Avaliar se ainda vale esforço operacional para cada caso;
- Para valores altos: envolver jurídico desde cedo (se for o caso da sua carteira).

IMPORTANTE: Se você tiver uma régua organizada, isso já influenciará na diminuição dos indicadores de cobrança da sua empresa.

4. Comunicação que gera acordo, e não conflito!



Cobrança profissional não é grito, é clareza com respeito.

Isso muda o jogo, e seu Rezzúltado!



Boas práticas de mensagem

- Firmeza + empatia:
- “Entendo que o momento pode estar desafiador. Nossa objetivo é organizar essa pendência da melhor forma possível para os dois lados. Como podemos estruturar isso dentro da sua realidade hoje?”
- Perguntas que abrem negociação:
 - “Qual valor você consegue pagar de entrada hoje?”
 - “Você prefere ajustar a data ou o valor da parcela?”
 - “Qual é o melhor canal e horário pra falarmos sobre isso?”

Erros comuns que podem queimar a ponte nas suas negociações:

- Ameaçar logo no primeiro contato;
- Mensagens longas e confusas;
- Tom agressivo ou julgador (“falta de vontade de pagar”, “calote”, etc.).

IMPORTANTE: A COMUNICAÇÃO É A CHAVE DA NEGOCIAÇÃO!

5. Tire a cobrança do escuro: use indicadores



Sem medir, a sensação é sempre a mesma: “a inadimplência está alta”.



Indicadores simples que já mudam o jogo:

- % de recuperação por faixa de atraso
Quanto você recupera em cada faixa (1–30, 31–90, etc.).
- CPC – Contato com a Pessoa Certa
Quantas abordagens realmente chegam a quem decide pagar.
- Tempo até o primeiro contato
Quantos dias você leva para falar com o cliente após o vencimento.
- % de acordos pagos x acordos quebrados

Dica prática: escolha um indicador por vez para melhorar a cada mês. Pequenos ganhos contínuos têm grande impacto ao longo do tempo.

6. Checklist Rezzú – Sua cobrança hoje



Marque o que já acontece na sua empresa:

- Tenho a carteira organizada por faixas de atraso.

- Tenho uma régua de cobrança mínima definida (quem fala, quando e por qual canal).
- Uso mensagens curtas, firmes e respeitosas, sem improviso.
- Acompanho, pelo menos, um indicador de recuperação por mês.
- Financeiro, cobrança e jurídico seguem o mesmo fluxo e falam a mesma língua.

Se você marcou poucos itens, provavelmente **há dinheiro parado na sua carteira** que poderia voltar para o caixa com um processo melhor estruturado.

7. Como a Rezzú pode apoiar



Na Rezzú, ajudamos muitas empresas a:

1. Organizar e priorizar a carteira de inadimplentes;
2. Estruturar e operar uma régua de cobrança multicanal (WhatsApp, telefone, e-mail);
3. Acompanhar indicadores e transformar dados em decisões;
4. Atuar em conjunto com o jurídico, quando necessário.
5. Ser o parceiro que ajuda sua empresa a ter as melhores estratégias do mercado!

Se fizer sentido para você, podemos:

- Fazer um diagnóstico inicial da sua carteira; e
- Apontar, de forma objetiva, onde está o maior potencial de recuperação no curto prazo.



Vamos evoluir #juntos?!