Fube

GUIA

# Com escriure els teus propis correus de reclamació de cobrament



# Com escriure els teus propis correus de reclamació de cobrament

> Els textos que Fube envia per defecte estan ben escrits i serveixen per a gairebé tot. Però reclamar un impagament és una de les poques comunicacions en què el to importa de debò: no sona igual una assessoria que una botiga en línia, i el mateix correu que a un client li sembla correcte a un altre li sembla fred. Aquesta guia t'ensenya a posar-hi les teves paraules sense perdre el que fa que això funcioni: que el número de factura, l'import i els dies de retard s'emplenin sols.

## Abans de començar

Les plantilles es troben dins de la **gestió de cobraments**, que és un mòdul dels plans **Pro, Business i Elite**. Amb el pla gratuït no veuràs aquesta pantalla.

I una decisió que convé prendre abans d'escriure res: **no cal que creïs les cinc**. Fube fa servir el text per defecte de cada nivell que no hagis personalitzat, així que pots escriure només el primer —que és el que més s'envia— i deixar la resta com estan. És el que recomanem per començar. Tens com funciona tota l'escalada a gestió de cobraments.

## Pas 1 — Mira primer el que Fube envia avui

Abans de reescriure res, llegeix el que s'està enviant en nom teu. Aquests són els cinc textos per defecte, tal com li arriben a un client en castellà. Sota qualsevol d'ells, també dels teus, Fube afegeix sempre el mateix peu: «Si ja ha fet el pagament, si us plau ignori aquest missatge. L'encreuament de correspondència és involuntari.» i el comiat, «Atentament,» amb el nom de la teva empresa. Per això els textos no tanquen amb comiat, i en els teus tampoc no cal: sortiria dues vegades.

**Recordatori amistós** — assumpte: *Recordatori de pagament - Factura [número]*

> Benvolgut/da [client],

Li recordem amablement que la factura [número] amb import pendent de [import] i venciment el [data] està pendent de pagament.

**Recordatori formal** — assumpte: *Avís de pagament pendent - Factura [número]*

Benvolgut/da [client],

Li comuniquem que la factura [número] per import de [import], vençuda el [data], continua pendent de pagament.

Li preguem que en faci l'abonament al més aviat possible.

**Recordatori urgent** — assumpte: *URGENT: Pagament pendent - Factura [número]*

Benvolgut/da [client],

URGENT: La factura [número] per [import] acumula un retard considerable des del seu venciment el [data].

Cal que regularitzi aquesta situació de manera immediata per evitar accions addicionals.

**Últim avís** — assumpte: *ÚLTIM AVÍS: Pagament requerit - Factura [número]*

Benvolgut/da [client],

ÚLTIM AVÍS: Malgrat les nostres comunicacions prèvies, la factura [número] per [import] continua impagada.

Aquest és l'últim avís abans d'iniciar accions de reclamació. L'instem a fer el pagament en els propers dies.

**Avís prelegal** — assumpte: *AVÍS PRELEGAL: Factura [número] impagada*

Benvolgut/da [client],

AVÍS PRELEGAL: Després de múltiples intents de cobrament sense èxit, l'informem que la factura [número] per [import] es derivarà als nostres serveis jurídics perquè se'n faci la reclamació per via legal.

Aquest és l'últim avís abans d'iniciar el procediment. Totes les despeses derivades de la reclamació aniran a càrrec seu.

Si et serveixen, ja has acabat: no cal crear res.

## Pas 2 — Crea la plantilla del nivell que vulguis canviar

Vés a **Tresoreria › Gestió de cobraments › Plantilles** i prem **Nova plantilla**. El que et demana és poca cosa:

- Un **nom** intern, que el client no veu.
- El **nivell** al qual s'aplica: Recordatori amistós, Recordatori formal, Recordatori urgent, Últim avís o Avís prelegal.
- L'**assumpte** i el **cos del missatge**, que és on hi ha la feina.
- **Dies després del venciment**, opcional, del qual parlem al Pas 4.
- L'interruptor **Activa**.

**Només hi pot haver una plantilla per nivell.** No és «una d'activa per nivell»: és una i prou. Si ja en tens una de Recordatori formal, no en pots crear una altra ni que desactivis la primera —l'hauràs d'editar—. Quan necessitis variar el text segons el cas, fes-ho dins d'aquesta única plantilla.

Desactivar-la no l'esborra: mentre estigui inactiva, Fube torna a fer servir el text per defecte d'aquest nivell. És la manera còmoda de provar la teva versió i tornar enrere sense perdre el que has escrit.

## Pas 3 — Omple els buits amb variables

El que converteix una plantilla en una cosa utilitzable són les **variables**: escrius un marcador i Fube el substitueix per la dada real d'aquella factura en enviar-la.

A l'editor, escriu { i et surt el desplegable per triar; cada variable queda ressaltada al text, i si n'escrius una que no existeix, Fube la marca i t'avisa a sota. Aquestes són les que pots fer servir:

| Variable | Què hi posa al seu lloc |
|---|---|
| `{cliente}` | El nom del client |
| `{empresa}` | El nom de la teva empresa |
| `{factura}` | El número de la factura |
| `{importe}` | L'import que continua pendent |
| `{fecha_vencimiento}` | La data de venciment, en format `15/01/2026` |

| Variable | Què hi posa al seu lloc |
|---|---|
| `{dias_retraso}` | Els dies transcorreguts des del venciment |
| `{intereses}` | Els interessos de demora, si els tens activats |
| `{total_con_intereses}` | L'import pendent més els interessos |
| `{email_empresa}` | El teu correu electrònic de contacte |
| `{telefono_empresa}` | El teu telèfon de contacte |

**No t'oblidis de les dues de contacte.** Un correu de reclamació que no diu on cal trucar obliga el client a buscar-ho, i aquest és justament el moment en què deixa d'intentar-ho.

**I un detall de format amb l'import.** `{importe}` se substitueix amb **punt decimal i el símbol enganxat**: surt `150.00€`, no `150,00 €`. Si el teu text és molt acurat, escriu-lo de manera que no grinyoli —«un import pendent de `{importe}`»— en lloc de forçar un format que no controlaràs.

És la mateixa forma, amb una clau a cada costat, que fan servir l'enviament automàtic de documents i la descripció de les factures recurrents. Les plantilles que vas escriure abans amb `#cliente` continuen funcionant: Fube entén totes dues.

## Pas 4 — «Dies després del venciment», el camp que sí que canvia el calendari

Aquest camp és l'únic de la plantilla que no toca el text, i per això passa desapercebut.

Per defecte, cada nivell s'activa en un múltiple dels teus **dies entre recordatoris**: l'amistós al primer múltiple, el formal al segon, i així successivament. Si emplenes **Dies després del venciment** en una plantilla, aquest nombre **substitueix el llindar calculat** per a aquell nivell concret.

Serveix per comprimir o allargar un tram concret sense tocar la configuració general: per exemple, avançar l'amistós al dia 5 i deixar la resta de l'escalada com estava. No intervé en quin text es tria —això ho decideix el nivell— sinó en **quan** entra aquell nivell.

## Casos límit i errors habituals

- **Has escrit la plantilla i continua arribant el text d'abans.** Comprova l'interruptor **Activa**: una plantilla inactiva s'ignora i Fube fa servir el text per defecte del nivell.

- **Vols dues versions del mateix nivell.** No es pot. Una plantilla per nivell; si necessites distingir casos, escriu-los dins del mateix text.
- **Canvies la plantilla després d'enviar.** Els recordatoris ja enviats conserven el contingut amb què van sortir: els canvis afecten els futurs.
- **Tens clients que reben els documents en un altre idioma.** Si a la seva fitxa tenen triat, per exemple, l'anglès, el marc del correu —el detall de la factura, el peu i el comiat— els arriba en anglès, i també el text per defecte de cada nivell. La teva plantilla, en canvi, surt tal com la vas escriure: és única per nivell i per a tota l'empresa, no n'hi ha una per idioma ni per client. Si l'escrius en castellà, a aquest client li arribarà en castellà dins d'un correu en anglès. Ho explica la guia per **enviar les teves factures en l'idioma de cada client**.
- **El correu surt amb `{cliente}` literal.** Gairebé sempre és una errada en el nom de la variable, i l'editor ja te la marca: insereix-la des del desplegable en lloc de teclejar-la.

## Preguntes freqüents

### Què passa si no creo cap plantilla?

Fube fa servir els textos per defecte, que són els cinc de més amunt. Estan redactats per a la majoria de situacions B2B i B2C a Espanya.

### Puc veure com queda abans que el client el rebi?

Sí. Des del llistat de recordatoris, **Previsualitza** et mostra el correu electrònic amb les dades reals de la factura, i també pots **enviar-te una prova** a tu mateix. Fes-ho sempre la primera vegada: és on es veuen les variables mal escrites.

### Puc desactivar una plantilla sense esborrar-la?

Sí, amb l'interruptor **Activa**. Mentre estigui inactiva es fa servir el text per defecte d'aquell nivell.

### La plantilla decideix quan s'envia el recordatori?

Només si emplenes **Dies després del venciment**. Sense aquest camp, el moment el decideixen els ajustos generals de l'escalada.

### Puc tenir plantilles diferents per client?

No. Les plantilles són de l'empresa i del nivell. El que sí que s'ajusta per client són els dies de gràcia, el correu electrònic de destinació i si rep recordatoris o no.

## Escriu-ne una i prova-la

No cal fer-ne un projecte: escriu la del **Recordatori amistós**, que és la que surt més vegades, envia't una prova i deixa-la funcionar un mes. Si millora la teva taxa de cobrament, continua amb la següent. Tens el mòdul sencer explicat a **gestió de cobraments**, i si encara no el tens actiu, a **preus** veus en quins plans s'inclou.

Fube

COMENÇA AVUI

# Posa això en pràctica amb Fube

Crea el teu compte gratis i emet la primera factura conforme a Verifactu en qüestió de minuts. Sense targeta, sense instal·lar res.

## fube.es

Facturació i gestió per a autònoms i pimes a Espanya