

## Disco "Verifica costi/rischi"

8 comuni fonti di errore nel reparto  
Disposizione/spedizione e possibili soluzioni

### Fonte di errori 7:

#### **Spese aggiuntive per servizi speciali non fatturate**

La definizione «Prestazioni particolari» è un ampio concetto. Esse possono estendersi da prestazioni semplici sino a attività complesse. Per le prestazioni semplici si parla di avviso per la presa in consegna o di fornitura sino alla stesura di documenti per affari bancari (documenti di trasporto conformi al mandato di credito). Tutte queste prestazioni richiedono tempo e denaro.

Tutte le prestazioni fornite dovrebbero per principio essere tenute in considerazione all'atto della fatturazione. Ci si fonda a tal riguardo sul fatto che ogni collaboratore riceva lo stipendio e che l'infrastruttura costi denaro (ufficio, deposito, attrezzatura tecnica).

## Conseguenze

#### **Fattore costi**

Per quanto possibile, valutate le vostre spese complessive in base a una procedura ben definita. A tal riguardo bisogna sempre tener conto del dispendio di tempo. Potete pertanto valutare ogni singola fase dal punto di vista finanziario, nel senso che calcolate i costi orari e li moltiplicate poi per la durata dell'attività prestata.

#### **Utile conseguito**

Il pericolo di calcolare «in un modo qualsiasi» è onnipresente: «L'elevatore è comunque qui e l'autocarro percorre comunque questa strada». Con questo ragionamento errato dal punto di vista economico correte il rischio che, a partire da un determinato punto, non conoscete più i costi. Agendo in tal modo potete eventualmente lasciarvi sfuggire dei guadagni, che potreste utilizzare per lo sviluppo della vostra ditta, per pagare il personale tenendolo così a lungo termine alle vostre dipendenze oppure per effettuare degli investimenti.

Disco "Verifica costi/rischi": 8 comuni fonti di errore nel reparto Disposizione/spedizione e possibili soluzioni  
**Errore 7: Maggior dispendio per prestazioni di servizio particolari**

## Possibili soluzioni

### **La matrice di fatturazione deve contenere tutte le opzioni**

Uno sviluppo ulteriore completo e permanente di costi accessori e generi di calcolo fa sì che non si lavori «per niente». Integrate l'esperienza dei disponenti per apprendere quali prestazioni sono fornite erroneamente a titolo gratuito, quantunque siano dispendiose e fatturabili, indi compilate a tal riguardo una rispettiva matrice.

### **Il dossier può essere chiuso solo dopo l'elaborazione del conto aggiuntivo**

La tecnica offre oggi tante possibilità. Il sistema IT utilizzato può essere programmato in modo che la chiusura di un dossier sia possibile solo quando tutte le prestazioni supplementari sono state valutate sul piano dei prezzi. Se non tutti i calcoli supplementari sono contenuti nel dossier l'operazione non può essere conclusa. Così facendo si evita che delle prestazioni di servizio particolari siano in vero fornite, ma non calcolate.

### **Fissare e applicare le spese accessorie**

Fissate le tariffe specifiche della vostra ditta per le prestazioni supplementari e le spese accessorie ricapitolandole in una tabella. Menzionate in quest'ultima sia tutte le posizioni dei costi sia anche le spese supplementari generali al fine di offrire una semplice informazione a ogni collaboratore. Sensibilizzate inoltre i collaboratori sul valore che riveste il vostro lavoro e sul fatto che nessuno gradisce lavorare gratuitamente. Inducete adeguatamente i collaboratori a riflettere sulle prestazioni che vengono fornite gratuitamente (forse anche inconsciamente) e su quelle che apportano un plusvalore per il cliente.

### **Fissare e conteggiare le prestazioni supplementari**

Per quanto possibile si aggiungerà al dossier una tabella ricapitolativa. Badate che la stessa sia sempre tenuta aggiornata. Ciò facilita la fatturazione successiva ed assicura che nessuna prestazione suppletoria vada dimenticata. Questo aiuto serve inoltre a risparmiare tempo per il calcolo e a semplificare il lavoro a tutto il personale. Le domande vengono così ridotte a un minimo.

## **SPEDLOGSWISS**

Associazione svizzera delle imprese di spedizione e logistica  
Commissione Economia aziendale, agosto 2018.

Disco "Verifica costi/rischi": 8 comuni fonti di errore nel reparto Disposizione/spedizione e possibili soluzioni  
**Errore 7: Maggior dispendio per prestazioni di servizio particolari**

Elisabethenstrasse 44 · Csella postale · CH-4002 Basila · +61 205 98 00 · Telefax +61 205 98 01 · www.spedlogswiss.com  
Verband schweizerischer Speditions- und Logistikunternehmen · Association suisse des transitaires et des entreprises de logistique  
Associazione svizzera delle imprese di spedizione e logistica · Swiss Freight Forwarding and Logistics Association