Atradius Collections

Førstehjælp til dine forsinkede betalinger - her er fire råd, du skal følge

Jo tidligere du reagerer på dine udestående fakturaer, jo større chance har du for at få betaling.

Der kan være flere grunde til, at dine kunder ikke betaler dine fakturaer.

> “Jeg kan ikke finde min faktura.
> Jeg venter på at min kunde betaler mig”

Hvis du fortsætter med at vente passivt og blot ser tiden an, mister din virksomhed faktisk penge.

Hvis du har mange forsinkede betalinger, kan det i værste fald påvirke din likviditet så kraftigt, at du ikke er i stand til at betale dine egne leverandører eller medarbejdere.

Uanset om den manglende betaling stammer fra nye eller langvarige kundeforhold, er udestående fakturaer et alvorligt problem, der kræver stor opmærksomhed og øjeblikkelig handling.

Her er fire tips til, hvordan du effektivt undgår forsinkede betalinger.

1)Dobbelttjek din egen fakturering

Kontrollér, at du ikke selv er skyld i problemet, inden du kontakter din kunde.

Du kan kontrollere følgende, så snart fakturaens forfaldsdato overskrides.

- Betalingsbetingelser
  - Er der særlige betingelser eller omstændigheder, der kan forlænge fakturaens forfaldsdato?
- Faktura
  - Er forfaldsdatoen angivet korrekt?
- Kommunikation
  - Er kunden ikke tilfreds med dine varer eller tjenester?
  - Har kunden klaget over noget på fakturaen?
  - Har kunden haft problemer med de betalingsmetoder, du har angivet?

Bemærk: Hvis der er noget galt med din fakturering, og problemet endnu ikke er løst, skal du løse det, inden du går videre til næste trin.

2) Send en påmindelse

Hvis din fakturering er korrekt, og du alligevel ikke har modtaget nogen betaling, skal du straks sende en venlig påmindelse til kunden.

Dette vil give kunden mulighed for at betale fakturaen (hvis de har glemt at gøre det) eller forklare årsagen til den manglende betaling (hvis de ikke har fortalt dig det tidligere).

I din venlige påmindelse er det nødvendigt at:

- Oplyse den ubetalte fakturas unikke nummer og forfaldsdato
- Oplyse, at du ikke har modtaget betaling
- Spørge, hvornår du kan forvente betaling
- Spørge, om kunden har spørgsmål til fakturaen eller de leverede varer eller tjenester, eller om vedkommende har brug for hjælp til de betalingsmetoder, du har angivet
- Spørge, om der er andre grunde til, at de ikke har betalt dig
- Vedhæft den ubetalte faktura, selvom kunden allerede har den. Dette er for at forhindre, at kunden kommer med undskyldninger, såsom at fakturaen ikke er modtaget, eller at de har mistet eller glemt den.

Bemærk: Sørg for at holde en god og saglig tone i din påmindelse.

Nogle gange kan en venlig påmindelse give kunden det skub, der er brug for, for at kunden betaler dig, og ellers kan det bruges til at afklare de underliggende årsager, til den forsinkede betaling.

Hvis du stadig ikke hører noget fra kunden, er det tid til at gå videre til det næste trin.

Det er aldrig for tidligt at følge op på udestående fakturaer eller bede om hjælp til at gøre det. Lad vores eksperter hjælpe dig med at opkræve det, du har til gode. Så kan du i stedet bruge tiden på at udvikle din virksomhed.

3) Ring til kunden

Der er mange der ikke bryder sig om at bede deres kunder om at betale over telefonen. Det er dog det bedste du kan gøre, hvis kunden ikke vender tilbage, efter at have modtaget din skriftlige påmindelse.

Her er nogle gode råd til hvad du skal undgå, samt hvordan du bedst beder om betaling, når du ringer til kunden.

Gør aldrig dette

- Gå ikke ud fra noget. Der kan være mange grunde til, at din kunde ikke har betalt. Lyt derfor til, hvad vedkommende har at sige omkring den manglende betaling.
- Stil ikke ultimative krav. Afhængig af grunden til at din kunde ikke har betalt, vil din kunde ofte være indstillet på at løse problemet via en aftale begge parter kan acceptere.
- Lad ikke følelserne løbe af med dig. Du kan være meget uenig med din kunde på nogle punkter. Det giver dog ofte de bedste resultater, hvis du holder hovedet koldt og tonen saglig.

Gør altid dette

- Gør dit forarbejde. Hav alle oplysninger om den udestående faktura og betalingsbetingelserne ved hånden.
- Insistér på, at kunden betaler fakturaen så hurtigt som muligt. Lad selv kunden foreslå, hvordan de vil gøre det.
- Sørg for at få noget konkret ud af samtalen. Læg en plan sammen med kunden, uanset om det er fastsættelse af en ny betalingsfrist eller en afbetalingsordning.
- Fastsæt deadlines for alt. Når I er enige om, hvad det næste skridt skal være, skal det fremgå klart, hvornår det vil ske, og hvornår der skal ske en opfølgning.
- Sørg for at have en alternativ plan. Fortæl kunden, hvad du vil gøre, hvis de bryder aftalen. Du kan f.eks. få en inkassovirksomhed til at opkræve den udestående faktura. Husk, at du skal være klar til at iværksætte din alternative plan, hvis det faktisk bliver aktuelt. Hvis dette ikke gøres risikerer du at din kunde, ikke tager dig og dit udestående alvorligt.

Bemærk: Det er vigtigt at finde frem til løsninger under samtalen. Hvis kunden har økonomiske problemer, kan det være nødvendigt at være ekstra fleksibel, så den udestående faktura kan blive betalt (f.eks. via en forlænget forfaldsdato eller en afdragsordning).

Den aftale, du indgår med kunden kan variere, men sørg altid for at følge næste trin.

4) Send altid en skriftlig opfølgning efter samtalen

Ét er at aftale noget mundtligt, noget andet er at overholde aftalen. En god måde at motivere kunden til at holde sin del af aftalen på, er at skrive den ned.

Under samtalen kan du tage noter af, hvad du og kunden har talt om, herunder særligt:

- Hvad der er kundens næste trin i betalingen af den udestående faktura.
- Hvad der er dit næste trin til at hjælpe kunden, hvis det er relevant.
- Hvornår disse trin skal udføres.
- Hvornår du vil følge op for at sikre, at disse trin rent faktisk udføres.
- Hvad du vil gøre, hvis kunden ikke holder sin del af aftalen.

Bemærk: Efter opkaldet skal du sende dine noter til kunden via mail. Du kan også med fordel bede kunden om at bekræfte den indgåede aftale skriftligt.

Hvis du skriver alle de vigtige ting ned, har du et bevis og et godt udgangspunkt for fremtidige opkald, hvis kunden ikke overholder aftalen.

Atradius Collections
David Ricardostraat 1
PO Box 8982, 1006 JD
Amsterdam Holland

agora.atradiuscollections.com