

De 9 hyppigste undskyldninger for overskredet betaling, og hvordan du imødegår dem

Bliv bedre til at gennemskue kundernes undskyldninger, og bliv fortrolig med de mest almindelige og de dårligste undskyldninger.

Det kan være frustrerende at høre på kundernes undskyldninger, når du minder dem om deres udestående betaling. Nogle forklaringer kan være så plausible, at du ikke kan få dig selv til at presse dem til at betale, mens andre kan være så umulige, at du ikke ved, hvad du skal stille op.

Vi har i løbet af vores mange år som inkassobureau for forskellige virksomheder hørt de fleste undskyldninger for forsinket betaling og fundet frem til det mest effektive svar på hver eneste af dem.

Standardundskyldninger

I det følgende beskrives nogle af de mest almindelige undskyldninger, som man støder på i alle sektorer.

1) Vi har ikke modtaget fakturaen. / Fakturaen er blevet væk.

Fortæl kunden, at du sender en ny kopi med det samme via e-mail eller deres foretrukne kommunikationsmiddel. Når du har gjort det, skal du kontakte dem, gerne telefonisk, for at høre, om de har modtaget fakturaen og bede dem om at betale i løbet af et par dage.

2) Virksomhedens navn/adresse/ udestående beløb osv. på fakturaen er forkert.

Dobbeltjek kundens påstand. Hvis fakturaen er forkert, skal du rette den og indsætte en ny betalingsdato (gerne datoen for den tilrettede faktura). E-mail derefter fakturaen til kunden, og ring til dem for at høre, om fakturaen nu er rigtig, og bed dem om at betale med det samme.

3) Computeren er nede.

Spørg kunden om, hvor ofte det sker, og hvad de gør for at løse problemet. Spørg dem også, om de kan finde en midlertidig løsning, så de kan foretage betalingen.

4) Vi betaler udelukkende på en fast dag hver måned. / Vi foretager ikke betalinger før i næste måned.

Forhandl med kunden om en standardmetode, som kan indgå i betalingsvilkårene. Bed dem derefter om at bekræfte de forhandlede vilkår skriftligt for at forhindre lignende uoverensstemmelser fremover.

5) Vi afventer betaling fra en stor kunde. / Vi kan først betale jer, når kunden har betalt os.

Bed kunden om oplysninger om kundens debitor (f.eks. navn og adresse), og hvornår de forventer, at vedkommende betaler. Du kan forhandle en afdragsordning med det samme eller afvente betaling af det fulde beløb den efterfølgende måned. Uanset hvad du vælger, skal du minde kunden om, at du forventer, de holder deres løfte om at betale dig, og at du er indstillet på at holde dem op på det.

6) Personen, som skal autorisere betalingen, er væk fra kontoret. / Der er ikke nogen til at underskrive checken.

Det er sikkert en undskyldning, du har hørt i sommerferieperioden og i forbindelse med helligdage. Du kan spørge kunden om, hvornår personen kommer tilbage, og derefter ringe til vedkommende for at drøfte fakturaen og aftale, hvordan I bedre kan håndtere betalinger fremadrettet. Du kan også spørge kunden om, hvem der normalt tager sig af at udbetale lønninger eller betale el, vand og varme og derefter bede denne person om at betale den udestående faktura.

7) Checken er allerede blevet sendt. / Fakturaen er allerede blevet betalt.

Bed kunden om flere oplysninger om betalingen, herunder dokumentation for betalingen, betalingsdatoen og navnet på personen, som har godkendt betalingen. De er ikke i stand til at svare på spørgsmålene, hvis de ikke har betalt. Bed dem i givet fald om at foretage bankoverførslen med det samme.

8) Vi har ikke modtaget varerne/ tjenesterne. / Varerne/tjenesterne levede ikke op til forventningerne.

Det er vigtigt ikke at lade sig distrahere af uoverensstemmelser. Du skal afklare situationen og forhandle en ordning med kunden og derefter bede vedkommende om at bekræfte vilkårene skriftligt, så du har dokumentationen i orden, og det er vanskeligere for dem at misligholde vilkårene.

9) Vi har likviditetsproblemer. / Vi er insolvente.

Forhandl en realistisk betalingsordning med kunden, herunder øjeblikkelig betaling af et afdrag. Den detaljerede ordning skal indgå i en formel kontrakt, som underskrives af dig og kunden. Det er med til at sikre, at kunden lever op til sine forpligtelser og overholder betalingsordningen.

Det er vigtigt ikke at blive offer for sådanne forhalingstaktikker. Du skal derfor udarbejde svar, som affærdiger kundernes undskyldninger og får dem på rette spor mht. betaling.

Hvis det er for tidskrævende at lytte til dine dårlige betaleres undskyldninger, eller hvis dine anstrengelser ikke bærer frugt i form af betaling, kan du overveje at få ekstern hjælp.

Et erfarent og professionelt inkassobureau med de rigtige strategier kan opfordre dine kunder til at betale, samtidig med at dine forretningsforbindelser bevares.