

# De voors en tegens van 4 veelgebruikte incassomiddelen

E-mails en telefoongesprekken kunnen nadelen hebben, terwijl er grote voordelen zitten aan brieven en persoonlijke ontmoetingen.

Verkopen is cruciaal, maar geld ontvangen uit de verkoop is net zo cruciaal. Wanneer een factuur na de vervaldatum onbetaald blijft, is het vanzelfsprekend dat u deze int.

Uw klanten niet confronteren met hun wanbetaling lijkt alsof het uw zakenrelaties gaande houdt. Maar opgestapelde oninbare vorderingen kunnen uw cashflow zodanig aantasten dat u het zich niet meer kunt veroorloven uw eigen bedrijf draaiende te houden.

In werkelijkheid hoeft incasso niet beledigend of agressief te zijn. U kunt openstaande facturen innen en tegelijkertijd uw zakenrelaties in stand houden.

De sleutel is om de juiste incasso-activiteit op het juiste moment uit te voeren. Hieronder vindt u vier manieren van incasso die door de meeste bedrijven worden gebruikt.

## 1) Emails

### Voordelen

- Kosteneffectief, tijdbesparend. Uiteraard maakt u geen extra kosten voor het versturen van herinneringsmails. U kunt aanmaningsmails sturen naar meerdere late betalers tegelijk. Ze kunnen u ook snel antwoorden
- Gemakkelijk. E-mails kunnen werken als zelfstandige herinneringen of als follow-up van telefoongesprekken en vergaderingen. U kunt uw klanten e-mailen zodra de facturen achterstallig worden, zonder opdringerig over te komen. U kunt relevante documenten, zoals rekeningafschriften of kopieën van de openstaande facturen, aan de e-mails toevoegen. Zelfs als uw e-mails bij de verkeerde personen terechtkomen, kunnen ze gewoon worden doorgestuurd naar de juiste ontvangers. Op elk moment tijdens het incassoproces kunt u terugrijpen op eerdere e-mails om bij te houden wat uw klanten hebben gezegd of beloofd. Daarom moet u de details van elk telefoongesprek en elke vergadering opschrijven en aan uw klanten e-mailen.
- Hoge uitvoerbaarheid. Uw klanten zouden uw e-mails moeten ontvangen kort nadat u ze hebt verzonden, tenzij hun internettoegang beperkt is of hun firewalls of spamfilters uw e-mails blokkeren. Als uw klanten niet reageren op uw e-mails, kunt u hen bellen om te controleren of zij de e-mails hebben ontvangen.

### Nadelen

- Weinig impact. Indien er misverstanden of betwistingen ontstaan tussen u en uw klanten, kunt u die het beste ophelderen en oplossen door te bellen in plaats van te e-mailen.

## 2) Brieven

### Voordelen

- Van grote invloed. Het versturen van brieven is een goede volgende stap wanneer uw klanten niet reageren op uw herinneringse-mails. Brieven, die een officiële en formele procedure impliceren, geven uw incasso's meer gewicht en laten zien dat het u menens is met het innen van de schulden. U kunt meerdere aanmaningsbrieven versturen voordat u een laatste aanmaningsbrief verstuurt, waarin u uw klanten waarschuwt voor uw escalatie van incasso als ze nog steeds niet betalen. Alle brieven kunnen ook worden geschreven en verzonden door een incassobureau in uw naam om professionele taal en hoge efficiëntie te garanderen

### Nadelen

- Hoge kosten, tijdrovend, onhandig. Als u veel laattijdige betalende in verschillende landen hebt en de brieven zelf schrijft en verstuurt, kunt u veel tijd en geld kwijt zijn aan het drukken en versturen van de brieven.
- Lage haalbaarheid. Indien uw klanten zijn verhuisd zonder zich op hun oude adres te laten uitschrijven of zich op hun nieuwe adres te laten inschrijven, kunt u hun adres niet meer terugvinden.

## 3) Telefoongesprekken

### Voordelen

- Van grote invloed. Telefoongesprekken zijn doeltreffend om wanbetalers over te halen hun facturen te vereffenen. Door rechtstreeks met hen te praten, is het gemakkelijker om tot de kern van betalingsproblemen door te dringen. Het is ook moeilijker voor uw klanten om vertragingstactieken toe te passen of hun betalingsverplichting van zich af te schudden. Het is echter moeilijk om mondelinge afspraken af te dwingen, omdat uw klanten kunnen ontkennen ze te zijn aangegaan. Daarom is het belangrijk om elk gesprek te noteren en de notities, inclusief afspraken en vervolgstappen, naar uw klanten te mailen.
- Handig, zeer haalbaar. Zodra u de telefoon opneemt, is de kans groot dat u uw laat-betalers direct bereikt. Dit maakt telefoontjes tot een ideaal middel om te innen wanneer uw klanten inactief blijven of uw eerdere incassopogingen negeren.

### Nadelen

- Hoge kosten, tijdrovend. In veel gevallen dient u meerdere mensen te passeren om bij de juiste personen te komen. U moet ook meerdere keren bellen omdat ze niet altijd beschikbaar zijn de eerste keer dat u belt of ze screenen uw gesprekken. Wanneer u ze aan de lijn hebt, kunt u worden overgehaald door hun smoesjes of worden afgeleid door hun praatjes als u niet goed bent voorbereid. Dan zou u met lege handen ophangen, niet wetend wat de volgende stap is of wanneer de klanten zullen betalen. Of, nog erger, u zou overweldigd kunnen worden door hun agressie en moeten ophangen om de hitte van de discussie te temperen. Vaak moet u deze scenario's oefenen en uw klanten opnieuw bellen wanneer u beter voorbereid bent

## 4) Persoonlijke ontmoetingen

### Voordelen

- Van grote invloed. Indien uw wanbetalers niet reageren op uw e-mails, brieven of telefoontjes, of als u hun geschillen niet telefonisch kunt oplossen, is een persoonlijke ontmoeting meestal uw beste volgende stap. Dat kan bij u op kantoor, bij hen op kantoor of op een neutrale locatie. Uw aanwezigheid maakt het veel moeilijker voor uw klanten om excuses te verzinnen. Het zet hen ook onder druk om hun beloften na te komen. Als u uw klanten ter plaatse bezoekt, kunt u ook hun activiteiten observeren. Er kunnen tekenen zijn van onderliggende problemen die uw klanten niet met u hebben besproken. Net als bij telefoongesprekken moet u alle mondelinge afspraken die tijdens uw bezoeken zijn gemaakt, opschrijven voor toekomstige referentie.

### Nadelen

- Hoge kosten, tijdrovend, onhandig. Dit is een van de meest veeleisende manieren van incasso. Misschien wilt u alleen face-to-face vergaderingen gebruiken om de ernstigste en grootste schulden te innen..
- Lage haalbaarheid. Zelfs als u het zou willen, is het mogelijk dat u uw klanten niet kunt ontmoeten omdat ze niet beschikbaar zijn, niet willen afspreken, of omdat de omstandigheden het niet toelaten om te reizen.

Om te weten welke manier van incasso u moet gebruiken, moet u rekening houden met het soort wanbetalers, hun betalingsgeschiedenis en vele andere factoren. Het sturen van dezelfde e-mails of brieven naar alle wanbetalers zal bijvoorbeeld uw kans op incasso niet vergroten.

**Tip:** Als het te veel tijd kost om uw openstaande facturen te innen of als uw inspanningen niet tot betaling hebben geleid, kunt u overwegen externe hulp in te schakelen.

Een ervaren en professioneel incassobureau met de juiste aanpak kan uw klanten tot betaling aanzetten en tegelijkertijd uw zakelijke relaties in stand houden.

Incasso-experts kunnen u helpen de juiste incassomiddelen in te zetten, rekening houdend met de omstandigheden van uw late betalers. Op die manier zien uw klanten dat u met hen samenwerkt, en niet tegen hen, om beide partijen aan het werk te houden. Zo is de kans groot dat u niet alleen betalingen ontvangt, maar ook uw zakenrelaties onderhoudt.

**Snelle betalingen zijn belangrijk, maar snelle incasso is net zo belangrijk.**