

Fordele og ulemper ved fire typiske opkrævningsmetoder

E-mails og telefonopringninger kan have negative effekter, mens der kan være store fordele ved breve og personlige møder

Salg er vigtigt, men at modtage penge fra salg er mindst lige så vigtigt. Hvis en faktura ikke betales til tiden, er det naturligt at forsøge at opkræve den.

Det kan virke attraktivt at undgå konfrontation af kunder, som ikke betaler til tiden, for at bevare den forretningsmæssige relation. Men hvis udestående betalinger får lov at hobe sig op, kan det skade din likviditet så meget, at du kan få svært ved at holde gang i din egen forretning.

Opkrævning af udestående betalinger behøver hverken at være krænkende eller aggressivt. Det er muligt at opkræve udestående betalinger uden at sætte den forretningsmæssige relation over styr. Det afgørende er at udføre de rigtige handlinger på det rigtige tidspunkt.

I det følgende er beskrevet fire opkrævningsmetoder, som benyttes af de fleste virksomheder.

1) Emails

Fordele

- Omkostningseffektivt og tidsbesparende. Det koster ikke noget at sende e-mails med betalingspåmindelser. Du kan sende e-mails med betalingspåmindelser til flere skyldnere samtidigt. Det er også hurtigt for dem at svare dig.
- Praktisk. E-mails kan fungere som selvstændige påmindelser eller som opfølgning på telefonsamtaler og møder. Du kan sende en e-mail til en kunde, så snart betalingsfristen er overskredet, uden at blive opfattet som anmassende. Du kan vedhæfte relevante dokumenter som f.eks. kontoudtog eller kopier af udestående fakturaer i e-mailen. Og selv hvis du skulle ske at sende e-mailen til de forkerte personer, kan den nemt videresendes til de rette modtagere. Du kan til enhver tid under opkrævningsprocessen referere tilbage til tidligere e-mails for at holde styr på, hvad kunden har sagt eller lovet. Derfor er det en god idé at tage noter i forbindelse med telefonsamtaler og møder og efterfølgende e-maile dem til kunden.
- Hurtig udveksling. Kunderne modtager dine e-mails stort set, så snart du har sendt dem, medmindre deres internetadgang er begrænset, eller dine e-mails blokeres af en firewall eller et spamfilter. Hvis kunden fortsat ikke svarer på dine e-mails, kan du ringe og spørge, om de har modtaget dem.

Ulemper

- Lille effekt. Hvis der opstår misforståelser eller uoverensstemmelser mellem dig og kunden, er det bedst at afklare og løse dem over telefonen i stedet for at fortsætte med at e-maile.

2) Breve

Fordele

- Stor effekt. At sende et brev er det oplagte næste skridt, hvis kunderne ikke svarer på dine påmindelser via e-mail. Breve afspejler en officiel og formel procedure og lægger betydelig vægt bag din opkrævning, samtidig med at de signalerer alvoren bag din opkrævning af udestående betalinger. Du kan sende et antal påmindelsesbreve, før du sender et brev med et formelt krav, hvor du advarer kunden om, at sagen vil blive eskaleret, hvis de fortsat undlader at betale. Breve kan også skrives og fremsendes af et inkassofirma på dine vegne for at sikre en professionel sprogbrug og stor effektivitet.

Ulemper

- Omkostningskrævende, tidskrævende og upraktisk. Hvis du har mange udstående betalinger i forskellige lande, og du skriver og fremsender brevene selv, kan du ende med at bruge masser af tid og penge på at udskrive og sende brevene.
- Langsom udveksling. Det kan være dyrt for dig at finde adressen på kunder, som er flyttet uden at ændre adressen eller informere om den nye adresse.

3) Telefonopringninger

Fordele

- Stor effekt. Telefonopringninger er effektive til at opkræve udestående betalinger. Du kan nemmere komme til bunds i eventuelle betalingsproblemer ved at tale direkte med kunden. Det er samtidig vanskeligere for kunden at bruge forhalingstaktikker eller affærdige sin betalingsforpligtelse. Det kan dog være vanskeligt at håndhæve mundtlige aftaler, fordi kunden kan benægte at have indgået dem. Det er derfor vigtigt at tage noter under telefonsamtalerne og efterfølgende e-maile dem til kunden sammen med en beskrivelse af det aftalte og næste skridt. Noterne kan sikre afstemning for begge parter side og kan fungere som dokumentation for, hvad kunden har lovet.
- Praktisk og hurtig udveksling. Hvis du ringer, er det sandsynligt, at du får direkte fat i din skyldner. Det gør telefonsamtaler til den oplagte opkrævningsmetode, hvis kunderne forbliver inaktive eller ignorerer dine tidligere opkrævningsforsøg.

Ulemper

- Omkostningskrævende og tidskrævende. Du skal i mange tilfælde igennem en lang række personer, før du får fat i den rigtige. Du kan også være nødt til at ringe flere gange, fordi de ikke altid er der første gang, eller fordi de undlader at svare. Når du har dem i røret, kan du blive vildledt af deres undskyldninger eller blive distraheret af deres småsnak, hvis du ikke er velforberedt. Du ender med at lægge på igen uden at have fået noget som helst ud af det. Du ved ikke, hvad næste skridt er, eller hvornår de har tænkt sig at betale. Eller værre endnu: Du kan blive overvældet af deres aggression og blive nødt til at lægge på for at dæmpe gemytterne. Du er ofte nødt til at øve disse scenarier og ringe til kunden igen, når du er bedre forberedt.

4) Personlige møder

Fordele

- Stor effekt. Hvis dine udestående betalere ikke reagerer på dine e-mails, breve eller telefonopkald, eller hvis du ikke kan løse problemet over telefonen, er det næste oplagte skridt at arrangere et personligt møde. Det kan være hos dig, hos dem eller på et neutralt sted. Din personlige tilstedeværelse gør det vanskeligere for kunden at komme med undskyldninger. Det lægger også pres på dem om at leve op til de løfter, de kommer med. Hvis mødet finder sted hos kunden, har du også lejlighed til at observere deres forretning. Der kan være tegn på underliggende problemer, som kunden ikke har nævnt for dig. På samme måde som med telefonopringninger skal du skrive jeres mundtlige aftaler ned, så du har dem til fremtidig reference.

Ulemper

- Omkostningskrævende, tidskrævende og upraktisk. Dette er den mest krævende opkrævningsmetode. Du skal kun benytte personlige samtaler til at opkræve de vigtigste og største udestående betalinger.
- Langsom udveksling. Selvom du er indstillet på at mødes med kunden, er det ikke sikkert, det kan lade sig gøre, fordi kunden ikke kan eller vil mødes, eller fordi det ikke er muligt at rejse.

Når du skal beslutte, hvilken opkrævningsmetode du skal benytte, skal du tage højde for kundetype, betalingshistorik og mange andre faktorer. At sende den samme e-mail eller det samme brev til alle dine skyldnere øger f.eks. ikke din chance for at inddrive udestående betalinger.

Tip: Hvis det er for tidskrævende at opkræve udestående fakturaer, 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.

Inkassoeksperter kan hjælpe dig med at vælge den rigtige inkassometode under hensyntagen til dine skyldners særlige omstændigheder. Det viser samtidig dine kunder, at du er med dem og ikke imod dem og gør, hvad du kan for at holde begge jeres forretninger kørende. Det øger mulighederne for, at du modtager din betaling uden at skade forretningsrelationen.

Hurtig betaling er vigtigt, men hurtig inddrivelse er lige så vigtigt.