

För- och nackdelarna med fyra vanliga sätt att driva in skulder

E-post och telefonsamtal kan ha sina nackdelar medan det finns stora fördelar med brev och personliga möten

Att sälja är nödvändigt, men det är lika viktigt att få betalt för försäljningen. Om en faktura inte har betalats efter förfallodatumet är det naturligt att driva in den.

Du tror kanske att affärsrelationen upprätthålls om du undviker att konfrontera kunderna med att de inte har betalat. Men ackumulerade osäkra fordringar kan stämna upp ditt kassaflöde till den grad att du inte har råd att hålla din egen verksamhet i gång.

Indrivning behöver faktiskt inte vara obehagligt eller aggressivt. Du kan driva in utestående fakturor och bibehålla affärsrelationerna. Nyckeln är att utföra rätt indrivningsaktivitet vid rätt tidpunkt. Nedan beskriver vi fyra sätt att driva in skulder som används av de flesta företag.

1) E-post

Fördelar

- Kostnadseffektivt och tidsbesparande. Det kostar uppenbarligen inget extra att skicka påminnelsebrev per e-post. Du kan skicka påminnelser per e-post till flera som är sena med betalningen samtidigt. De kan också svara dig snabbt.
- Bekvämt. E-post kan vara viktiga påminnelser eller fungera som uppföljningsanteckningar till telefonsamtal och möten. Du kan mejla till kunderna så fort fakturorna är försenade utan att uppfattas som påflugan. Du kan bifoga relevanta dokument i e-posten, t.ex. kontobesked eller kopior av utestående fakturor. Även om mejlet når fel person är det enkelt att vidarebefordra till rätt mottagare. Du kan när som helst under indrivningsprocessen läsa tidigare e-postmeddelanden för att hålla reda på vad kunderna har sagt eller lovat. Det är anledningen till att du bör skriva ned och e-posta detaljerna om alla telefonsamtal och möten till kunderna.
- God genomförbarhet. Dina kunder bör få dina mejl strax efter att du skickade dem, såvida inte deras internetåtkomst är begränsad eller deras brandväggar eller spamfilter blockerar dina e-postmeddelanden. Om kunderna inte svarar på dina e-postpropåer kan du ringa dem och fråga om de har fått meddelandena.

Nackdelar

- Liten effekt. Om det uppkommer missförstånd eller tvister mellan dig och dina kunder är det bäst att klarlägga och lösa dem genom att ringa i stället för att fortsätta per e-post.

2) Brev

Fördelar

- Stor inverkan. Att skicka brev är ett bra nästa steg om kunderna inte svarar på påminnelser per e-post. Brev antyder officiella eller formella förfaranden och ger mycket tyngd åt dina indrivningsförsök. De signalerar att du menar allvar med att driva in skulden. Du kan skicka flera kravbrev innan du skickar ett sista, där du varnar kunden om att du eskalerar indrivningsförsöket om kunden ändå inte betalar. Brev kan även skrivas och skickas av ett inkassoföretag för din räkning så att språkbruket är proffsigt och effektivt.

Nackdelar

- Höga kostnader, tidskrävande och besvärligt. Om du har många som betalar för sent i olika länder och du måste skriva och skicka breven själv, skulle du kunna lägga mycket tid och pengar på att skriva ut och posta breven.
- Dålig genomförbarhet. Om kunderna har flyttat utan att göra en adressändring kan du få svårt att hitta dem.

3) Telefonsamtal

Fördelar

- Stor inverkan. Telefonsamtal är ett utmärkt sätt att övertyga dem som är försenade med betalningen att reglera sin skuld. Att prata direkt med dem gör det lättare att komma fram till anledningen till eventuella betalningsproblem. Det är även svårare för kunderna att försöka förhala eller strunta i sin skyldighet att betala. Men det är svårt att driva igenom muntliga avtal, eftersom kunderna kan neka till att de har ingått dem. Det är anledningen till att det är viktigt att föra anteckningar om varje samtal och att e-posta anteckningarna till kunderna med vad som har avtalats och de nästa stegen. Anteckningarna gör att bägge parter vet vad som gäller och kan utgöra bevis på vad kunderna har lovat.
- Bekvämt, god genomförbarhet. När du ringer kommer du förmodligen i kontakt med de trilskande kunderna direkt. Därför är telefonsamtal ett idealiskt sätt att driva in skulder då kunderna inte gör något eller struntar i dina tidigare indrivningsförsök.

Nackdelar

- Höga kostnader och tidskrävande. I många fall måste du prata med flera personer för att få fatt på de rätta. Du behöver även ringa flera gånger, eftersom de inte alltid är tillgängliga första gången du ringer. De kan även strunta i att besvara just dina samtal. När du har dem i luren skulle du kunna bli övertygad av deras ursäkter eller distraheras av deras småprat om du inte är väl förberedd. Då lägger du på luren utan att ha kommit vidare och utan att veta vad nästa steg är eller när kunden kommer att betala. Än värre är att du skulle kunna bli överväldigad av den andra personens aggressivitet och kan behöva lägga på luren för att gjuta olja på vågorna. I många fall behöver du öva dig på dessa scenarier och ringa kunderna igen när du är bättre förberedd.

4) Personliga möten

Fördelar

- Stor inverkan. Om gäldenärerna inte svarar på några av dina mejl, brev eller telefonsamtal eller om du inte kan lösa tvisterna per telefon är det vanligtvis bäst att anordna personliga möten. De kan genomföras på ditt eller deras kontor eller på en neutral plats. Din närvaro gör det mycket svårare för kunderna att komma med ursäkter. Det sätter även press på dem att infria alla löften de kommer med. Om du besöker kunden kan du även observera deras verksamhet. Det kan finnas talande tecken på underliggande problem som kunden inte har tagit upp med dig. Precis som vid telefonsamtal måste du anteckna alla muntliga avtal ni kommer fram till under besöket för framtida referens.

Nackdelar

- Höga kostnader, tidskrävande och besvärligt. Detta är ett av de mest krävande sätten att driva in skulder. Du vill antagligen bara driva in de mest allvarliga och största skulderna genom personliga möten.
- Dålig genomförbarhet. Även om du vill göra det kanske du inte kan träffa dina kunder eftersom de inte är tillgängliga, inte vill träffas eller omständigheterna inte medger resor.

För att veta vilken typ av indrivning du bör använda måste du fundera över vilken typ av gäldenär du har att göra med, företagets betalningshistorik och många andra faktorer. Chansen att du lyckas driva in skulder ökar t.ex. inte av att du skickar samma e-postmeddelanden eller brev till alla som är sena med betalningen.

Om det tar för mycket tid att kräva in utestående fakturor, eller om dina försök inte har lett till att du har fått betalt, kan du be om hjälp utifrån.

Ett erfaret och professionellt inkassoföretag som använder rätt metoder kan övertyga dina kunder om att betala och samtidigt bibehålla er affärsrelation.

Med Atradius Collections kan du använda onlinetjänsten för att

- direkt ta reda på hur mycket det kostar att driva in obetalda fakturor. [Här kan du få en kostnadsfri offert](#)
- låta ett team med professionella indrivare runtom i världen hjälpa dig
- se uppdateringar i realtid om hur indrivningen går.

Det är viktigt med snabba betalningar, men snabb indrivning är lika viktigt. Indrivningsexperter kan hjälpa dig att använda rätt indrivningsmetod med hänsyn taget till gäldenärernas omständigheter. På detta vis förstår kunderna att du jobbar med och inte mot dem för att se till att bägge parter kan driva verksamheten vidare. Därför är chansen god att du inte bara får betalt utan även kan upprätthålla affärsrelationen.