

7 Communicatiefouten die u wilt vermijden tijdens incasso

U heeft zowel diplomatie als expertise tijdens de incasso nodig om uw zakelijke relaties te behouden.

Veel bedrijven zien incasso's als een probleem ter verstoring van hun cashflow of het ruïneren van de relaties met hun klanten.

Maar in veel gevallen staat uw geld op het spel. Het vermijden van incasso's kan een negatieve invloed hebben op uw bedrijf en uiteindelijk uw zakelijke relaties belemmeren.

Uw klanten verzoeken om te betalen wat ze u verschuldigd zijn, is volkomen gerechtvaardigd zolang u dit met tact doet, een effectieve communicatie tot stand brengt en niet de volgende fouten maakt.

1) U wacht te lang alvorens u met uw klanten over hun schulden praat.

Tijd is zonder twijfel een doorslaggevende factor in incasso. We zien vaak dat hoe langer de facturen openstaan, hoe meer moeite het kost om ze te innen en hoe kleiner de kans is dat ze worden geïnd.

Bovendien doen veel bedrijven pas betalingen nadat het ontvangen van een herinnering. Zij rekenen op de leveranciers die zich niet bekommeren om de betaling.

Zo kunnen ze te laat betalen aan de leveranciers die hen een herinnering sturen en niets betalen aan de leveranciers die zwijgen.

Daarom moet u direct contact opnemen met uw klanten als zij in gebreke blijven met betalingen. U moet niet aarzelen om hen te vragen hun verplichtingen na te komen.

2) U bent niet voorbereid op interacties met uw klanten

Uw klanten kunnen zich er al dan niet van bewust zijn dat ze u niet hebben betaald. Maar omdat u degene bent die contact met hen opneemt, wordt van u verwacht dat u de situatie uitlegt en hen een oplossing biedt.

U dient ten minste het volgende voor te bereiden voordat u contact opneemt met elke klant.

De unieke nummers en vervaldagen van de onbetaalde facturen. U kunt uw klant de facturen opnieuw e-mailen om te voorkomen dat hij een excuus opwerpt, bijvoorbeeld omdat hij de facturen niet heeft ontvangen, is kwijtgeraakt of is vergeten..

- De betalingsgeschiedenis van de klant. Als het om nieuwe klanten gaat, informeer hen dan over uw kredietbeleid en incasso's als u dat nog niet hebt gedaan, zodat ze uw stand van betalingsachterstand kennen. Als ze voor de eerste keer te laat betalen, zoek dan uit wat de oorzaak is van de wijziging, zodat u deze kunt corrigeren. Als ze meerdere keren te laat hebben betaald, controleer dan hoe hun vorige schulden werden vereffend en of hun betalingspraktijk in de loop van de tijd is veranderd
- Uw incasso activiteiten tot nu toe. Heeft u al eerder contact opgenomen met de klant? Is er een nieuwe overeenkomst bereikt? Heeft de klant zich aan de overeenkomst gehouden? Elk van uw inzamelpogingen moet een weerspiegeling zijn van wat er is gedaan en wat u als volgende stap wilt doen. Dit helpt u niet alleen om vooruitgang te boeken, maar weerhoudt uw klant er ook van om dezelfde stallingstactiek weer te gebruiken.

3) U negeert de redenen voor de late betalingen

Er zijn altijd verschillende redenen waarom uw klanten niet betalen. Meestal vertellen ze het u niet en betalen ze het verschuldigde bedrag niet totdat u die redenen aankaart. Het is belangrijk om naar uw klanten te luisteren in plaats van aannames over hen te maken.

Om er zeker van te zijn dat uw klanten de werkelijke redenen voor hun betalingsachterstand aangeven, kunt u overwegen om twee soorten vragen te stellen.

- Vragen over kleine problemen die snel kunnen worden opgelost. Bijvoorbeeld: Is de factuur correct? Kunt u gebruik maken van de door ons aangeboden betaalmethoden? Heeft u alle benodigde informatie om ons te betalen?
- Vragen over grotere problemen waarover onderhandeld moet worden. Bijvoorbeeld: Bent u tevreden over de geleverde goederen of diensten? Wanneer en hoe wilt u de betaling uitvoeren? Zijn er nog andere problemen die u verhinderen om ons te betalen?

4) U wordt emotioneel of bent begaan met de emoties van uw klanten

Zowel het herinneren van iemand om te betalen als het herinnerd worden om te betalen kan sterke emoties oproepen. Uw cashflow kan op het spel staan, maar ook de bedrijven van uw klanten kunnen op het spel staan. Ondanks de gevoelige aard van de situatie, kunt u het beste een vriendelijke, maar stevige en zakelijke toon aanslaan tijdens het hele incassoproces.

Indien uw klanten emotioneel worden, blijf dan kalm en wacht tot ze ook gekalmeerd zijn voordat ze terugkomen op het gesprek. Als dat niet werkt, beëindig dan het gesprek en zeg dat u weer contact met ze opneemt als ze gekalmeerd zijn. Dit levert meestal betere resultaten op dan stilstaan bij de gevoelens in plaats van bij de incasso.

5) U laat de verplichtingen van uw klanten over aan het toeval

Meestal hangt de verplichting van uw klanten om de openstaande facturen te betalen af van uw verplichting om ze te innen. Alles wat u doet (of niet doet), geeft uw klanten een idee over uw houding ten aanzien van het innen van de schulden.

Tijdens het hele incassoproces dient u helder te maken dat te laat betalen onaanvaardbaar is en dat u vastbesloten bent om de schulden zo snel mogelijk te innen.

- Zorg ervoor dat u een schriftelijke overeenkomst heeft voor elke volgende stap. Of het nu gaat om het instellen van een nieuwe betalingstermijn of het regelen van een betalingsplan, laat uw klanten dat schriftelijk bevestigen. Deze schriftelijke afspraken vormen de basis voor al uw incasso activiteiten achteraf.
- Stel deadlines in voor alles. Indien u het allebei eens bent met de volgende stap, dient u dit ook schriftelijk te bevestigen. Houdt u ook een agenda bij voor de correcte opvolging. Dit geeft uw klanten minder kans om te vertragen.
- Neem contact op met uw klanten zodra de deadlines voorbij zijn of wanneer ze een overeenkomst verbreken. Indien u dit niet doet, is elke dag dat u wacht een andere dag dat uw klanten weggelaten zonder u te betalen, terwijl u denkt dat u er geen probleem is.

6) U voorziet één stap vooruit

Zelfs wanneer u nieuwe betalingsafspraken maakt met uw klanten, is er geen garantie dat zij zich aan de afspraken houden. Om te voorkomen dat uw klanten tijd verliezen, dient u voor elke overeenkomst die u met hen sluit een alternatief Plan B te hebben.

Als een klant bijvoorbeeld een nieuwe betalingstermijn niet nakomt, kijk dan of u met hem of haar een betalingsplan kunt uitwerken. Als ze zich dan niet aan het betalingsplan houden, kijk dan of u een incassobureau kunt inschakelen om zodoende meer druk uit te oefenen.

De manier waarop u Plan B presenteert, is sterk afhankelijk van waar u zich bevindt in het incasso proces. Als u net de eerste paar afspraken hebt gemaakt, kunt u uw Plan B beter niet openbaren en gebruiken voor de onderhandelingen. Als uw klanten meerdere overeenkomsten hebben verbroken, kunt u ze beter uw Plan B laten weten om te laten zien dat u vastbesloten bent om de schulden te innen. Houd er echter rekening mee dat u uw Plan B moet uitvoeren als de situatie zich voordoet, zodat uw klant het serieus kan nemen.

7) U roept niet de hulp in van een incasso bureau

Incasso spreekt voor zich. De tijd, moeite, vaardigheden en discipline die nodig zijn om achterstallige facturen met succes te innen en vooral goede zakelijke relaties te behouden, moeten niet worden onderschat.

Als het te tijdrovend is voor u om uw openstaande facturen te innen, u heeft een tekort aan personeel of uw inspanningen hebben niet geleid tot betaling, overweeg dan om externe hulp in te schakelen.

Een ervaren en professioneel incassobureau en de juiste aanpak, kan uw klanten stimuleren om te betalen, terwijl uw zakelijke relaties behouden blijven.

Met Atradius Collections kunt u gebruik maken van de online service:

- Laat een team van professionele incasso medewerkers over de hele wereld u ondersteunen
- Volg uw dossiers middels real-time updates

Het inschakelen van een incassobureau komt niet alleen uw cashflow ten goede, maar bespaart u ook het grootste deel van de vervelende en moeilijke momenten van het incasseren van schulden. Een ondersteuning waar nodig van de debiteurenadministratie teneinde in het bedrijfsleven te blijven en een gezonde relatie met uw klanten te blijven onderhouden.

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

agora.atradiuscollections.com