

# Sieben zu vermeidende Kommunikationsfehler beim Forderungseinzug

Zur Pflege Ihrer Geschäftsbeziehungen sind sowohl Diplomatie als auch Fachwissen über Inkassodienste erforderlich.

Noch immer empfinden einige Unternehmen den Einsatz von Inkasso als Konflikt zwischen einem gestörten Cashflow und der guten Kundenbeziehung.

Jedoch steht vor allem Ihr Geld auf dem Spiel. Zögern Sie nicht mit Inkassomaßnahmen, da die Auswirkungen offener Forderungen sich negativ auf Ihr Geschäft auswirken können und zudem die Kundenbeziehung belasten.

Offene Rechnungen von Ihrem Kunden einzufordern ist in Ordnung, solange Sie sachlich bleiben, eine effektive Kommunikation aufbauen und folgende Fehler vermeiden.

## 1) Zu lange warten, bevor Sie mit Ihren Kunden über unbezahlte Rechnungen sprechen

Zeit ist beim Inkasso - ohne Zweifel - der entscheidende Faktor. Unserer Erfahrung nach bleiben Rechnungen häufiger unbezahlt, je größer der Zeitaufwand ist die Forderungen einzuziehen und umso unwahrscheinlicher ist es, sie überhaupt noch einzuziehen.

Außerdem zahlen viele Unternehmen ihre Rechnungen prinzipiell erst, nachdem Sie dazu aufgefordert werden. Sie hoffen darauf, dass sich ihre Lieferanten nicht um die Zahlung kümmern. So ist es ihnen möglich, Lieferanten, von denen sie eine Erinnerung erhalten, verspätet, und Lieferanten, die nichts unternehmen, gar nicht zu bezahlen.

Daher müssen Sie sich mit Ihren Kunden direkt in Verbindung setzen, wenn diese in Zahlungsverzug geraten. Zögern Sie nicht, sie zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen aufzufordern.

## 2) Fehlende Vorbereitung auf die Interaktion mit Ihren Kunden

Ihre Kunden sind sich möglicherweise nicht bewusst, dass sie Ihre Rechnung nicht bezahlt haben. Da Sie es sind, die Kontakt aufnehmen, wird von Ihnen erwartet, die Situation zu erklären und Lösungen vorzuschlagen.

Bevor Sie Kontakt mit einem Kunden aufnehmen, sollten Sie folgende Dokumente vorbereiten:

- Rechnungsnummern und die Fälligkeitsdaten. Sie können Ihren Kunden die Rechnungen erneut zuschicken, um zu vermeiden, dass Kunden sich damit herausreden, die Rechnung nicht erhalten, sie verloren oder vergessen zu haben.
- Die Zahlungshistorie des Kunden. Informieren Sie Neukunden direkt über Ihre Debitorenprozesse und ggf. über Ihre Kreditrichtlinien, damit der Kunde Ihren Standpunkt zu verspäteten Zahlungen kennt. Sollte Ihr Kunde zum ersten Mal verspätet zahlen, erfragen Sie die Gründe. Sollte Ihr Kunde jedoch schon mehrmals verspätet gezahlt haben, dann überprüfen Sie, wie die Forderungen in der Vergangenheit bezahlt wurden und ob sich das Zahlungsverhalten mit der Zeit verändert hat.
- Ihre bisherigen Schritte, um die Rechnungen bezahlt zu bekommen. Haben Sie zuvor bereits Kontakt mit dem Kunden aufgenommen? Wurde eine neue Vereinbarung getroffen? Hat der Kunde die Vereinbarung eingehalten? All Ihre Unternehmungen zum Forderungseinzug müssen die Maßnahmen und den von Ihnen gewünschten nächsten Schritt beinhalten. Nur so erzielen Sie bessere Ergebnisse und halten Ihre Kunden davon ab, diese Hinhaltepolitik erneut zu versuchen. So können Sie nicht nur bessere Fortschritte erzielen, sondern auch Ihren Kunden davon abhalten, diese Hinhaltepolitik erneut zu versuchen.

## 3) Nichtbeachtung von Zahlungsverzug

Ihr Kunde hat immer Gründe dafür, Zahlungen zurückzuhalten. In der Regel müssen Sie diese Gründe zuerst ansprechen, wenn Sie diese erfahren und den geschuldeten Betrag erhalten möchten.

Stellen Sie, z.B. folgende Fragen, um sicher zu gehen, dass Ihr Kunde Ihnen die wahren Gründe für den Zahlungsverzug nennt.

- Fragen zu kleineren Problemen, die schnell gelöst werden können. Zum Beispiel: Ist die Rechnung korrekt? Können Sie die von uns angebotenen Zahlungsmethoden nutzen? Haben Sie alle für die Zahlung nötigen Daten vorliegen?
- Fragen zu größeren Problemen mit Verhandlungsbedarf. Zum Beispiel: Sind Sie mit den gelieferten Waren oder Dienstleistungen zufrieden? Wann und wie möchten Sie die Zahlung vornehmen? Gibt es andere Probleme, die Sie daran hindern, die Zahlung an uns zu tätigen?

Es ist wichtig, Ihrem Kunden zuzuhören, anstatt Mutmaßungen zu treffen.

## 4) Emotionales Verhalten zeigen oder Kundenemotionen nachgeben

Unter Umständen wird Ihr Cashflow negativ beeinflusst, dasselbe gilt möglicherweise aber auch für die Geschäfte Ihres Kunden.

Auch wenn die Situation heikel ist, empfiehlt es sich doch, den Forderungseinzug in einem freundlichen, aber bestimmten und sachlichen Ton führen.

Wenn Ihr Kunde emotional wird, bleiben Sie ruhig und warten Sie, bis er sich beruhigt hat, bevor Sie das Gespräch fortsetzen. Sollte das nicht möglich sein, dann beenden Sie das Gespräch und sagen Sie ihm, dass Sie wieder Kontakt aufnehmen werden, wenn er sich beruhigt hat. Beim Thema Forderungseinzug zu bleiben, führt in der Regel zu besseren Ergebnissen, als in Gefühlen zu verharren.

## 5) Zahlungswilligkeit des Kunden dem Zufall überlassen

Meist hängt die Zahlungswilligkeit Ihrer Kunden von Ihrer Bereitschaft ab, die Forderungen einzuziehen. Alles, was Sie tun oder lassen, ist für den Kunden ein Hinweis darauf, wie Sie dazu stehen, Ihre Forderungen einzutreiben.

Sie sollten während des Forderungseinzuges klar und deutlich vermitteln, dass ein Zahlungsverzug inakzeptabel ist und dass Sie entschlossen sind, die Forderungen so schnell wie möglich einzutreiben.

Bereiten Sie für jeden weiteren Schritt eine schriftliche Vereinbarung vor. Lassen Sie sich alles schriftlich von Ihrem Kunden bestätigen, sei es die Festlegung einer neuen Zahlungsfrist oder einer Ratenzahlung.

Diese schriftlichen Vereinbarungen sind die Grundlage für alle Ihre späteren Schritte zum Forderungseinzug.

- Legen Sie stets Fristen fest. Wenn Sie den nächsten Schritt vereinbart haben, sollten Sie schriftlich festhalten, wann dieser stattfinden soll und wann Sie ihn nachverfolgen werden. Dies lässt dem Kunden nur wenige Chancen, etwas hinauszuzögern.
- Nehmen Sie sofort Kontakt mit dem Kunden auf, wenn die Frist verstreicht oder wenn er sich nicht an eine Vereinbarung hält. Jeder Tag, den Sie warten, ist für Ihren Kunden ein weiterer Tag, die Zahlung hinauszuzögern und zu denken, dass Ihnen das Thema nicht wichtig genug ist, um weitere Maßnahmen anzustoßen.

## 6) keine definieren Maßnahmen für die nächsten Schritte

Selbst wenn Sie neue Zahlungsvereinbarungen mit Ihrem Kunden treffen, gibt es keine Garantie dafür, dass er diese einhält. Sie brauchen für jede mit dem Kunden getroffene Vereinbarung einen Plan B, damit dieser Sie nicht weiter hinhalten kann.

Sollte ein Kunde beispielsweise eine neue Zahlungsfrist verstreichen lassen, dann versuchen Sie eine Ratenzahlung mit ihm zu vereinbaren. Versuchen Sie, ein Inkassobüro einzuschalten, wenn der Kunde die Ratenzahlung nicht einhält, um mehr Druck auf ihn auszuüben.

Wenn Sie die weitere Vorgehensweise mit Ihrem Kunden besprechen, hängt dies sehr davon ab, wo im Forderungseinzug Sie sich gerade befinden. Sollten Sie gerade erst eine Vereinbarung getroffen haben, macht es keinen Sinn schon über weitere Schritte zu sprechen. Sollte Ihr Kunde jedoch mehrere Vereinbarungen nicht eingehalten haben, sollten Sie ihm deutlich die nächsten Maßnahmen mitteilen um ihm zu zeigen, dass Sie es mit dem Forderungseinzug ernst meinen. Berücksichtigen Sie aber immer, dass Sie Ihre definierten Maßnahmen unter Umständen auch umsetzen müssen, damit der Kunde Sie ernst nimmt. Ihren Plan B noch nicht zu verraten und ihn für die Verhandlung zu nutzen. Sollte Ihr Kunde mehrere Vereinbarungen nicht eingehalten haben, sollten Sie ihm Ihren Plan B vorstellen, um ihm zu zeigen, dass Sie es mit dem Eintreiben der Schulden ernst meinen.

Berücksichtigen Sie jedoch, dass Sie Ihren Plan B gegebenenfalls auch realisieren müssen, damit Ihr Kunde Sie ernst nimmt.

## 7) Das Versäumnis, ein Inkassobüro einzuschalten

Die Beitreibung von Forderungen nimmt oft viel Zeit in Anspruch, unterschätzen Sie daher nie den zeitlichen Aufwand, die Kompetenz und Disziplin, die erforderlich sind, um überfällige Rechnungen erfolgreich einzuziehen und dabei Ihre gute Geschäftsbeziehung aufrecht zu erhalten.

Wenn der Forderungseinzug Ihrer Rechnungen Ihrer ausstehenden Rechnungen für Sie zu zeitaufwändig ist, Sie nicht genügend Personal zur Verfügung haben, oder Ihre Bemühungen nicht zu einer Zahlung geführt haben, sollten Sie externe Hilfe in Anspruch nehmen.

Ein erfahrener und professioneller Inkassodienst kann Ihre Kunden mit den richtigen Methoden zur Zahlung bewegen und dafür sorgen, dass Ihre gute Geschäftsbeziehung erhalten bleibt.

Atradius Collections bietet einen Onlinedienst mit folgenden Möglichkeiten:

- Sie erfahren sofort welche Kosten auf Sie zukommen, um Ihre Forderungen einzuziehen zu lassen. [Hier können Sie ein kostenloses Angebot anfordern.](#)
- Ein globales Expertenteam unterstützt Sie
- Sie können in Echtzeit verfolgen, wie weit Ihre Inkassos fortgeschritten sind.

Die Beauftragung eines Inkassobüros wirkt sich nicht nur positiv auf Ihren Cash-Flow aus, es erspart Ihnen auch zeitintensive und schwierige Situationen, in denen Sie die Forderungen Ihrer Kunden eintreiben müssen. Es unterstützt Sie bei der Bearbeitung Ihrer offenen Forderungen und trägt erheblich zur Aufrechterhaltung Ihrer Kundenbeziehung bei.

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

[agora.atradiuscollections.com](http://agora.atradiuscollections.com)