Atradius Collections

Sju kommunikationsmisstag att undvika när man driver in skulder

Man behöver både vara diplomatisk och expert på indrivningar för att bibehålla goda affärsrelationer.

Många företag ser skuldindrivning som ett dilemma mellan att störa kassaflödet och förstöra relationen till sina kunder.

Men i många fall är pengarna det viktigaste som är i riskzonen. Att undvika indrivning kan påverka företaget negativt och till slut hindra affärsrelationerna.

Att be kunderna betala vad de är skyldiga är fullkomligt rimligt om man bara visar taktkänsla, kommunicerar effektivt och inte gör följande misstag.

1) Vänta för länge innan du talar med kunderna om deras skulder

Tiden är otvivelaktigt en avgörande faktor för indrivningar. Ju längre tid fakturor går obetalda, desto längre tar det att driva in dem, och det blir mindre troligt att de kommer att drivas in.

För övrigt betalar många företag först efter att ha blivit påminda. De räknar med att leverantörerna inte bryr sig om betalningen. Därför kan de betala sent till leverantörer som påminner dem och ingenting alls till leverantörer som inte säger något.

Det är anledningen till att du bör kontakta kunderna direkt när betalningen uteblir. Du får inte tveka att begära att de ska fullgöra sina åligganden.
Läs mer: För- och nackdelarna med fyra vanliga sätt att driva in skulder

2) Inte förbereda dig på kontakter med kunderna

Dina kunder kan men behöver inte vara medvetna om att de inte har betalat dig. Men eftersom du kontaktar dem förväntas du förklara situationen och visa på sätt att lösa den.

Du bör ta fram minst en av sakerna nedan innan du kontaktar en enskild kund.

- De obetalda fakturornas unika nummer och förfallodatum. Du kan e-posta fakturorna till kunden igen för att förhindra ursäkter som att kunden inte har fått, tappat bort eller glömt dem.
- Kundens betalningshistorik. Om det är en ny kund ska du informera om din kreditpolicy och indrivningar om du inte redan har gjort det så att de vet hur du ser på sena betalningar. Om det är första gången betalningen är försenad bör du ta reda på vad som orsakade förändringen så att du kan rätta till det. Om kunden har betalat sent flera gånger ska du kontrollera hur de tidigare skulderna betalades och om kundens betalningspraxis har förändrat sig med tiden.
- Dina indrivningsförsök hittills. Har du kontaktat kunden tidigare? Har ni kommit överens om något nytt? Har kunden hållit sin del av avtalet? Alla indrivningsförsök måste återspegla vad som har gjorts och vad du vill ska bli nästa steg. Det hjälper dig inte bara att komma vidare utan kan även avskräcka kunden från att använda samma förhalningstaktik igen.

3) Ignorera anledningen till sena betalningar

Det finns alltid skäl som kan göra att kunderna håller inne med betalningen. Vanligtvis varken berättar eller betalar de det belopp de är skyldiga förrän du tar itu med dessa skäl. Det är viktigt att lyssna på kunderna i stället för att förutsätta saker om dem.

Se till att kunderna berättar den verkliga anledningen till att de betalar sent genom att ställa två typer av frågor.

- Frågor om mindre problem som går att lösa snabbt. Exempel: Är fakturan korrekt? Kan ni använda de betalningsmetoder vi erbjuder?Har ni all information ni behöver för att betala oss?
- Frågor om stora problem som kräver förhandling. Exempel: Är ni nöjda med varorna eller tjänsterna? När och hur vill ni betala? Finns det några andra problem som gör att ni inte kan betala oss?

Läs mer: Fem aspekter av att förhandla för att få försenade fakturor betalda

4) Bli upprörd eller falla till föga för kundernas känslor

Både att påminna någon om att betala och att bli påmind om att betala kan utlösa starka känslor. Ditt kassaflöde kanske står på spel, men kundernas hela verksamhet kan också vara i riskzonen. Trots att situationen är känslig är det bäst att ha ett vänligt men fast och sakligt tonfall under hela indrivningsprocessen.

Om kunderna visar upp känslostormar ska du behärska dig och vänta tills de har lugnat ned sig innan du återgår till diskussionerna. Avsluta diskussionen om det inte fungerar och säg att du återkommer när de har lugnat ned sig. Det ger ofta bättre resultat än att uppehålla sig vid känslor i stället för indrivning.

5) Låta slumpen avgöra kundernas åtaganden

I de flesta fall beror kundernas vilja att betala utstående fakturor på hur villig du är att kräva in betalningen. Allt du gör eller inte gör visar för kunderna vilken inställning du har till att kräva in skulder.

Under hela indrivningsprocessen måste du klargöra att sena betalningar är oacceptabla och att du är fast bestämd att få skulden reglerad så snabbt som möjligt.

Upprätta ett skriftligt avtal om allt som ska ske härnäst. Oavsett om det gäller en ny tidsfrist eller en avbetalningsplan ska kunden bekräfta allt skriftligt. Dessa skriftliga avtal utgör grunden till all senare indrivningsverksamhet.

Ange tidsfrister för allt. När ni har kommit överens om vad nästa steg är bör du skriva ned när det ska inträffa och när en uppföljning ska ske. Det ger kunderna mindre möjlighet att förhala.

- Kontakta kunderna så fort tidsfristen är ute eller de bryter mot något avtal. Gör du inte det är varje dag du väntar ännu en dag då kunden slipper betala dig och kan tänka att du inte bryr dig om det.

6) Inte planera framåt

Även om du ingår nya avtal om betalning med kunderna finns det inget som garanterar att de håller sig till dem. För att undvika att kunderna förhalar allt måste du ha en reservplan för varje avtal du ingår med dem.

Om en kund t.ex. inte håller sig till en ny betalningstidsfrist kan du se om du kan ordna med en avbetalningsplan åt kunden. Och om kunden inte följer avbetalningsplanen kan du se om du kan anlita ett inkassoföretag för att sätta ännu mer press på dem.

Hur du presenterar reservplanen beror I mångt och mycket på var i indrivningsprocessen du befinner dig. Om du nyss har ingått ett par inledande avtal är det bättre att inte avslöja reservplanen utan använda den för förhandlingar. Om kunden har brutit mot flera avtal är det bättre att berätta om reservplanen för att visa att du är fast besluten att driva in skulden. Tänk dock på att du måste genomdriva reservplanen ifall det behövs, så att kunden tar situationen på allvar.

7) Inte anlita inkassoföretag

Det finns inga genvägar till skuldindrivning. Den tid, det arbete, de färdigheter och den disciplin som krävs för att lyckas driva in försenade fakturor och bibehålla goda affärskontakter ska inte underskattas.

Om det tar för mycket tid att kräva in utestående fakturor, om personalen inte räcker till 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 inte bara kassaflödet som förbättras av att du anlitar ett inkassoföretag. Du slipper även de flesta av de bekymmersamma och svåra ögonblicken som uppstår då du driver in skulder från kunderna. Det är den förstärkning av kundfordringar du behöver för att driva företaget vidare och ger sunda relationer till kunderna.

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

agora.atradiuscollections.com