

Top 13 excuses voor betalingsachterstand en hoe u ze kunt tegengaan

Doorbreek de excuses van uw klanten door te leren van de meest voorkomende tot de moeilijkste excuses.

Het is frustrerend excuses te horen wanneer u uw klanten eraan herinnert dat ze niet betalen. Sommige verklaringen kunnen zo plausibel zijn dat u geen druk op hen kunt uitoefenen om te betalen, terwijl sommige redenen zo onmogelijk kunnen zijn dat u niet weet wat u moet doen. U wilt niet het slachtoffer worden van dergelijke vertragingstactieken. Wat u moet voorbereiden, zijn antwoorden die de excuses van uw klanten ontzenuwen en hen weer op het pad van de betaling zetten.

In de vele jaren dat wij voor verschillende bedrijven openstaande facturen hebben geïnd, hebben wij de meeste excuses voor te late betaling gehoord en hebben wij de meest effectieve manieren gevonden om op elk van die excuses te reageren.

Standaard excuses

De volgende excuses zijn enkele van de meest voorkomende die door bedrijven in alle sectoren worden gebruikt.

1) 1. We hebben de factuur niet ontvangen. / Wij zijn de factuur kwijt.
Zeg uw klant dat u hem onmiddellijk een kopie zult sturen via e-mail of via het communicatiemiddel van zijn voorkeur. Zodra u dat hebt gedaan, neemt u contact met hen op, bij voorkeur telefonisch, om te controleren of ze de factuur hebben ontvangen, en vraagt u hen om binnen een paar dagen te betalen.

2) 2. De bedrijfsnaam/adres/balans/etc. op de factuur is niet correct.

Controleer nogmaals wat uw klant heeft aangegeven. Als de factuur inderdaad onjuist is, wijzig hem dan en zet er een nieuwe vervaldatum op (bij voorkeur de datum van de wijziging). Stuur vervolgens een e-mail naar uw klant, bel hem op om te controleren of de factuur deze keer wel correct is, en vraag hem prompt te betalen.

3) De computer is defect.

Vraag uw klant hoe vaak dit gebeurt en hoe hij hiermee is omgegaan. Vraag hen ook om samen met u een oplossing te vinden, zodat ze de betaling kunnen uitvoeren.

4) Wij betalen alleen op een vaste dag in de maand. / Wij doen geen betalingen tot de volgende maand.

Onderhandel met uw klant over één standaardmethode om de betalingsvoorwaarden vast te stellen. Laat hem vervolgens de overeengekomen voorwaarden schriftelijk bevestigen om soortgelijke geschillen voortaan te voorkomen.

5) We wachten op betaling van een grote klant. / We kunnen u pas betalen nadat onze klant ons betaald heeft.

Vraag uw klant naar de gegevens van de debiteur (bv. naam, adres) en wanneer hij betaling van de debiteur verwacht. U kunt onderhandelen over een onmiddellijk betalingsplan of later terugkomen voor het volledige bedrag. Hoe dan ook, vertel uw klant dat u verwacht dat hij zijn belofte om u te betalen nakomt, en dat u vastbesloten bent om dat te laten gebeuren.

6) De persoon die de betalingen goedkeurt is niet in functie. / Er is niemand om de cheques te ondertekenen.

U hebt dit waarschijnlijk al gehoord in de zomer en tijdens bankvakanties. U kunt uw klant vragen wanneer de verantwoordelijke terugkomt, dan terugbellen en de factuur in kwestie met hem bespreken en vermelden hoe de betalingen aan u in de toekomst beter kunnen worden beheerd. Of u kunt uw klant vragen wie in de tussentijd de salarissen en rekeningen van de nutsbedrijven betaalt en die persoon ertoe overhalen de openstaande factuur te voldoen.

7) De cheque is al verstuurd. / De factuur is reeds betaald.

Vraag uw klant naar de details van de betaling, zoals een bewijs van betaling, de datum waarop de betaling is verricht, en wie de betaling heeft goedgekeurd. Als hij nog niet betaald heeft, kan hij uw vragen niet beantwoorden. Vraag hem in dat geval onmiddellijk per bankoverschrijving te betalen.

8) De goederen/diensten werden niet geleverd. / De goederen/diensten voldeden niet.

Het is belangrijk dat u zich niet laat afleiden door geschillen. U moet de situatie ophelderen en met uw klant onderhandelen over de voorwaarden van de schikking en deze vervolgens schriftelijk laten bevestigen, zodat u bewijs hebt om op terug te vallen en het voor hen moeilijker is om terug te komen op de voorwaarden van de schikking.

9) We hebben cash flow problemen. / We zijn insolvent.

Onderhandel met uw klant over een realistisch betalingsplan dat een onmiddellijke gedeeltelijke betaling omvat. Dit betalingsplan moet worden vastgelegd in een contract dat door u en uw klant wordt ondertekend. Dit is om ervoor te zorgen dat uw klant zijn verbintenis nakomt en zich aan het betalingsplan houdt.

Ongebruikelijke excuses

We hebben de volgende excuses gehoord. De kans dat u ze tegenkomt is niet groot, maar als dat wel het geval is, is het misschien een goed idee om uw incasso-inspanningen naar een hoger niveau te brengen.

- 10) De schuld is niet geldig omdat mijn ex-vrouw er vandoor ging met de credit card van ons bedrijf
- 11) Ik ben net terug van mijn luxe vakantie. Het kostte meer dan ik dacht, dus ik heb geen geld meer om te betalen.
- 12) Ik wil betalen, maar alle facturen zaten in mijn aktetas en die is op straat gestolen.
- 13) Mijn vrouw is ontvoerd en ik heb het geld nodig om haar terug te krijgen.

Als het te veel tijd kost om de smoesjes van uw late betalingsafhandelingen of als uw eerdere inspanningen niet tot betaling hebben geleid, kunt u overwegen externe hulp in te schakelen.

Een ervaren en professioneel incassobureau met de juiste aanpak kan uw klanten tot betaling aanzetten en tegelijkertijd uw zakelijke relaties in stand houden.