

Vor- und Nachteile der 4 häufigsten Methoden beim Forderungseinzug.

E-Mails und Anrufe können Nachteile haben, während Briefe und persönliche Gespräche oft von Vorteil sind.

Es ist wichtig, Geschäfte zu generieren, aber ebenso wichtig ist es, Geld aus diesen Geschäften zu erhalten. Wenn eine Rechnung nach ihrem Fälligkeitsdatum unbezahlt bleibt, ist es nur folgerichtig dem nachgehen.

Wenn Sie vermeiden, Ihre Kunden mit deren Zahlungsverzug/ausfall zu konfrontieren, hält das möglicherweise Ihre Geschäftsbeziehungen aufrecht. Angesammelte uneinbringliche Forderungen können jedoch Ihren Cashflow so stark beeinträchtigen, dass Sie nicht mehr in der Lage sind, Ihr eigenes Geschäft am Leben zu erhalten.

In der Praxis sollte Forderungseinzug nicht offensiv oder mutmaßlich sein. Sie können ausstehende Rechnungen einziehen und gleichzeitig Ihre Geschäftsbeziehungen aufrechterhalten. Der Schlüssel liegt darin, die richtigen Maßnahmen zum richtigen Zeitpunkt durchzuführen. Im Folgenden finden Sie vier Möglichkeiten zum Forderungseinzug, die in den meisten Unternehmen weit verbreitet sind.

1) Emails

Vorteile

- Kosteneffektiv, zeitsparend. Es entstehen keine zusätzlichen Kosten für den Versand. Erinnerungs-E-Mails können gleichzeitig an mehrere säumige Zahler verschickt werden. Darüber hinaus können die Schuldner schnell antworten.
- Bequem. E-Mails können als unabhängige Erinnerungen oder als Follow-up-Notiz zu Telefonaten und Gesprächen dienen. Sie können Ihre Kunden per Email mahnen, sobald die Rechnungen in Verzug geraten sind, ohne als drängend empfunden zu werden. Zudem können Sie relevante Dokumente, wie Kontoauszüge oder Kopien der ausstehenden Rechnungen, an die E-Mails anhängen. Selbst wenn Ihre E-Mails die falschen Personen erreichen, können sie einfach an die richtigen Empfänger weitergeleitet werden. Zu jedem Zeitpunkt während des Forderungseinzuges können Sie auf frühere E-Mails zurückgreifen, um im Auge zu behalten, was bisher mit Ihren Kunden vereinbart wurde. Deshalb sollten Sie die Einzelheiten jedes Telefonats und/oder Gespräches notieren und dem Kunden per E-Mail zukommen lassen.
- Hohe Umsetzbarkeit. Ihre Kunden sollten Ihre E-Mails kurz nach dem Absenden erhalten, es sei denn, ihr Internetzugang ist eingeschränkt oder ihre Firewalls/Spam-Filter blockieren Ihre E-Mails. Wenn Ihre Kunden auf Ihre E-Mails nicht reagieren, rufen Sie an, um zu klären, ob Ihre E-Mails angekommen sind.

Nachteile

- Geringe Wirkung. Sollten Missverständnisse oder Streitigkeiten zwischen Ihnen und Ihren Kunden entstehen, lösen Sie diese möglichst per Telefon, anstatt weiter E-Mails zu versenden.

2) Briefe

Vorteile

- Hohe Wirkung. Das Versenden von Briefen ist ein guter nächster Schritt, wenn Ihre Kunden nicht auf Ihre Erinnerungs-E-Mails reagieren. Briefe, die offizielle und formelle Verfahren beinhalten, verleihen Ihrem Forderungseinzug erhebliches Gewicht und signalisieren, dass Sie es mit dem Einzug der Forderungen ernst meinen. Sie sollten ein Mahnschreiben versenden, bevor Sie in einem weiteren und letzten Schreiben mitteilen, das Sie bereit sind weitere Schritte zu unternehmen, wenn die Zahlung weiterhin ausbleibt. Alle Briefe können auch von einem Inkassobüro in Ihrem Namen verfasst und versandt werden, um eine professionelle Sprache und hohe Effizienz sicher zu stellen.

Nachteile

- Hohe Kosten, zeitaufwendig, unbequem. Wenn Sie viele säumige Zahler in verschiedenen Ländern haben und die Briefe selbst schreiben und verschicken, müssen Sie viel Zeit und Geld für den Druck und den Versand der Briefe aufwenden.
- Geringe Aussichten. Wenn Ihre Kunden ohne Abmeldung/neue Registrierung umziehen, ist es schwierig die aktuelle Adresse herauszufinden.

3) Telefonate

Vorteile

- Hohe Wirkung. Telefongespräche sind wirksam, um säumige Zahler zur Begleichung ihrer Rechnungen zu bewegen. Im direkten Gespräch mit ihnen ist es einfacher, alle Zahlungsprobleme auf den Punkt zu bringen. Für Ihre Kunden ist es auch schwieriger, Hinhaltetaktiken anzuwenden oder ihre Zahlungsverpflichtung abzulehnen. Es ist jedoch schwierig, mündliche Absprachen durchzusetzen, da Ihre Kunden den Abschluss solcher Vereinbarungen verweigern können. Deshalb ist es wichtig, jeden Anruf zu notieren und die Aufzeichnungen, einschließlich der Vereinbarungen und nächsten Schritte, per E-Mail an Ihre Kunden zu senden. Die Notizen dienen dazu, beide Parteien auf demselben Stand zu halten und können als Beweis dafür dienen, was in den Gesprächen vereinbart wurde.
- Bequem, hohe Praxistauglichkeit. Sobald Sie den Hörer abnehmen, erreichen Sie Ihre säumigen Zahler wahrscheinlich direkt. Auf diese Weise sind Telefonanrufe ein ideales Mittel zum Forderungseinzug, wenn Ihre Kunden inaktiv bleiben oder Ihre früheren Einzugsbemühungen ignorieren.

Nachteile

- Kostenintensiv, zeitaufwendig. Häufig müssen Sie mit mehreren Personen sprechen, bevor Sie an den richtigen Ansprechpartner gelangen. Zudem müssen Sie oft mehrmals anrufen, weil Ihr Ansprechpartner beim ersten Anruf nicht direkt erreichbar ist.
- Wenn Sie dann im Gespräch sind, könnten Sie sich von Ausreden oder Smalltalk ablenken lassen, wenn Sie sich nicht gut vorbereitet haben. In solchen Fällen hätten Sie keinen konkreten Verbleib und müssten erneut auf den Kunden zugehen, das kostet Zeit. Noch schlechter wäre es, seinen Emotionen in diesem Gespräch nachzugeben.

4) Persönliche Treffen

Vorteile

- Hohe Wirkung. Wenn Ihre säumigen Zahler auf keine Ihrer E-Mails, Briefe oder Telefonate reagieren oder wenn Sie ev. Konflikte nicht am Telefon lösen können, ist die Organisation eines persönlichen Treffens in der Regel der nächstbeste Schritt. Das kann in Ihrem Büro, an einem neutralen Ort oder beim Kunden selber stattfinden. Ihre Anwesenheit macht es für Ihre Kunden viel schwieriger, sich zu rechtfertigen. Zudem übt es einen gewissen physischen Druck aus, alle Vereinbarungen einzuhalten. Wenn Sie Ihre Kunden vor Ort besuchen, können Sie auch deren Abläufe beobachten. Es kann durchaus Hinweise für zugrunde liegende Probleme geben, die Ihre Kunden bisher nicht angesprochen haben. Ähnlich wie bei Telefongesprächen müssen Sie alle mündlichen Vereinbarungen, die Sie während Ihres Besuchs getroffen haben, zur späteren Bezugnahme notieren.

Nachteile

- Kostenintensiv, zeitaufwendig, umständlich. Sie sollten daher den Kosten/Nutzen Faktor im Vorfeld klären und diesen Schritt nur bei sehr komplexen und hohen offenen Forderungen in Erwägung ziehen.
- Oft nicht praktikabel. Auch wenn Sie Ihren Kunden um ein persönliches Treffen bitten, kann es vorkommen, dass der Kunde dies nicht möchte, er nicht verfügbar - oder die Reise zu umständlich ist.

Welche Methoden Sie beim Forderungseinzug einsetzen, sollten Sie von den verschiedenen Kundentypen abhängig machen. (Größe des Kunden, Zahlungsverhalten, Bonität) Weiterhin sollten Sie es vermeiden, alle in Verzug geratenen Kunden mit denselben Emails oder Briefen anzusprechen. Dadurch verringern Sie Ihre Chancen auf einen erfolgreichen Einzug nicht.

Sollten Ihre bisherigen Bemühungen beim Forderungseinzug noch zu keiner Zahlung geführt haben, überlegen Sie sich, externe Unterstützung in Anspruch zu nehmen.

Ein erfahrenes und professionelles Inkassounternehmen mit den richtigen Konzepten kann Ihre Kunden zum Zahlen motivieren und gleichzeitig Ihre Geschäftsbeziehungen aufrechterhalten.

Schnelle Zahlungen sind wichtig, aber ebenso wichtig ist schneller Forderungseinzug.