

## Crediteurenbeheer en een goede klantbeleving gaan hand in hand

12-6-2021

Het strak beheren van uw crediteuren en het realiseren van een goede klantbeleving horen eigenlijk hand in hand met elkaar te gaan. Wanneer u een maximale ervaring wilt bieden aan uw klanten, dan moet u kunnen vertrouwen op uw leveranciers. Levert uw leverancier niet meer vanwege betaalproblemen aan uw kant? Dan moet u klanten teleurstellen, de klantbeleving neemt af en kunt imagoschade oplopen. Crediteurenbeheer en een goede klantbeleving gaan dus niet alleen samen, maar móeten worden gecombineerd om optimale tevredenheid te kunnen bereiken.

In een tijd waarin online reviews en meningen van anderen op social media een belangrijke rol spelen, zit u niet te wachten op imagoschade. Door uw eigen crediteurenbeheer op orde te hebben voorkomt u dat uw organisatie in de problemen komt. Als al uw klanten op tijd betalen, dan kunt u uw leveranciers en partners betalen en zal de klantbeleving positief zijn.

## Crediteurenbeheer van leveranciers

U heeft soms wel eens een nieuwe leverancier nodig. In de meeste gevallen wordt een nieuwe leverancier gekozen op basis van de tarieven, leversnelheid, ervaring en kwaliteit. Bij het beslissingsproces door een directeur of inkoper speelt een financiële analyse eigenlijk geen rol, maar dat zou het zeker wél moeten doen. Goede prijzen en snelle leveringen zijn perfect, maar wat als de leverancier ineens niet meer kan leveren omdat de leverancier niet kredietwaardig blijkt te zijn? Dan is dit niet alleen heel vervelend voor u als ondernemer, maar nog vervelender voor uw klanten. Uw klanten krijgen niet, of niet op tijd, geleverd wat zij hebben besteld. Dit heeft een negatieve invloed op de klantervaring met uw bedrijf. Het maakt in dit geval voor de klant namelijk helemaal niet uit of de fout bij u of bij de leverancier ligt.

# Leer uw leveranciers kennen!

U wilt uw klanten een uitstekende klantbeleving garanderen. Dit kan alleen wanneer u zelf volledig kunt vertrouwen op uw leveranciers. Hiervoor is het nodig om uw leveranciers goed te leren kennen. Dit proces begint bij een goed crediteurenbeheer. Stel vast of de leverancier wel kredietwaardig is en in hoeverre de leverancier financieel stabiel is. Ontdek met wie u precies zaken doet en hoe de BV structuur is. Door goed te onderzoeken kunt u uitsluiten dat er vervelende situaties omtrent kredietwaardigheid ontstaan die u eigenlijk al had kunnen weten voordat er een onderling contract werd gesloten. Zorg ervoor dat u precies weet wie u voor u heeft, zodat u op basis van betrouwbare informatie kunt bepalen of u een overeenkomst wilt aangaan met deze leverancier.

## Leveranciers kunnen u een perfecte klantbeleving kosten

Wanneer een klant een bestelling bij u plaatst, en deze bestelling wordt niet of niet binnen de afgesproken tijd geleverd, dan zorgt dit voor teleurstelling aan de kant van uw klant. De klantbeleving is een stuk minder positief. De ervaring van de klant is namelijk dat u een bestelling niet of niet tijdig levert. De klant is teleurgesteld in úw bedrijf, ook als het probleem wordt veroorzaakt door een leverancier. Een optimale klanttevredenheid wordt bereikt wanneer u zich aan alle afspraken kunt houden. Zorgt een leverancier ervoor dat u dit niet kunt? Dan zal de klant dit u aanrekenen. Daarmee is het heel belangrijk om de leverancier vooraf onder andere te checken op kredietwaardigheid.

## Wat als een factuur niet betaald wordt?

Het is altijd belangrijk om goed te controleren hoe een leverancier er financieel voor staat. Daarnaast is het ook belangrijk om voldoende aandacht te hebben voor het proces van Know Your Customer, zodat ook hier risico's kunnen worden beperkt. Helaas is het niet mogelijk om alle risico's, zoals het risico op facturen die niet betaald worden, volledig uit te sluiten. Heeft u een factuur die niet betaald wordt? Neem dan contact op met Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht. Wij zetten ons graag voor u in.

