

De 10 meest gebruikte smoezen van debiteuren

12-1-2018

Het bellen naar een debiteur vinden veel ondernemers niet leuk. Toch zullen de meeste er niet aan ontkomen als een rekening te lang onbetaald blijft. Tijdens een debiteurengesprek vraagt u natuurlijk wanneer de klant de factuur gaat betalen. Vaak komt er dan een smoes met een reden waarom de betaling nog niet is gedaan.

Dagelijks horen wij de meest rare smoezen langskomen. Veel van deze smoezen lijken zo op elkaar, dat u vooruit kunt plannen en direct al klaar kan staan met antwoorden die de rollen zullen omdraaien. Hieronder leest u de 10 meest voorkomende smoezen met een passende reactie.

1. We hebben de rekening nooit ontvangen!

Reactie: Dat is vreemd. Ik zie hier dat de e-mail / brief op [datum] naar u is verzonden. Ik stuur u direct een kopie van de factuur toe per e-mail. Wanneer kunnen we de betaling verwachten?

2. De rekening is al betaald.

Reactie: Dat is fijn om te horen. Kunt u mij de datum van de overschrijving, het exacte bedrag en de betalingsomschrijving doorgeven? Dan ga ik gelijk kijken of het op onze rekening staat.

3. Ik ga niet over de betalingen.

Reactie: Kunt u de naam en contactgegevens doorgeven van de persoon die hier wel over gaat? Op welk tijdstip is deze persoon het beste bereikbaar?

4. Mogelijk heeft de bank een fout gemaakt.

Reactie: Dat zou erg vervelend zijn voor u. Graag bellen wij uw bank zodat wij dit voor u kunnen uitzoeken.

5. We hebben goederen besteld, maar nooit ontvangen.

Reactie bij wel leveren: Wat vervelend om te horen. Wij gaan dit direct voor u oplossen! De bestelde goederen worden morgen alsnog bij u afgeleverd. Ik bel u morgen aan het einde van de middag om te controleren of nu wel alles goed is gegaan en om een betaalafpraak te maken.

Reactie bij liegen: Dat is vreemd, ik zie dat u het pakket heeft ontvangen op [datum] met daarbij uw handtekening. Wij hebben geen klacht in de dagen erna ontvangen over een incomplete levering, dus ik maak graag met u een betaalafpraak.

6. We wachten op een betaling van een grote klant.

Reactie: Helaas moeten wij onze klanten en rekeningen ook op tijd betalen. Ik vraag u dan ook om de betaling, of een deel hiervan, deze week nog in orde te maken.

7. We kunnen de rekening niet betalen.

Reactie: Dat is een vervelende situatie waarin u zich bevindt. In dat geval moeten we kijken naar een betalingsregeling. Zou u de factuur in drie termijnen kunnen betalen?

8. Het systeem werkt op dit moment niet.

Reactie: Wanneer verwacht u dat het probleem is verholpen? Dan bel ik u dan nogmaals.

9. We hebben met uw collega afgesproken dat...

Reactie: Met welke collega is deze afspraak gemaakt? Dan ga ik dat direct voor u controleren.

10. We hebben een klacht ingediend en hebben daarom nog niet betaald.

Reactie: Kunt u het incidentnummer doorgeven? Dan ga ik direct de status voor u controleren. Ik bel u later vandaag terug om de vervolprocedure te bespreken.

Niet betalende klant?

Kom vandaag nog in actie als u te maken heeft met een niet betalende klant! U kunt de niet betalende factuur door ons laten innen. Neem vrijblijvend contact met ons op of dien uw factuur online in. Wij helpen u graag.

