

# Hoe klantgerichtheid en incasso's samen kunnen gaan

17-5-2019

Niemand zit te wachten op niet-betalende klanten na het leveren van een dienst of product. Toch wilt u uw geld, maar zet u na de betalingsherinneringen het incassotraject voort of stopt u om een negatieve review te voorkomen? Is een incassotraject eigenlijk wel klantgericht? Als u het goed doet, dan kan de klantvriendelijkheid bij incasso's winst oplevert voor bedrijven.

Bekijkt u het eens vanuit een andere hoek en onderzoek wat klantgerichte incasso's kunnen betekenen voor uw bedrijf. In dit blog geven wij u inzicht in hoe klantgerichtheid en incasso's samen kunnen gaan.

## Altijd klantgericht, maar niet bij incasso's

Veel bedrijven investeren flink in het verhogen en verbeteren van de klantvriendelijkheid. Met name de service – en salesteams doen hier veel aan. Deze afdelingen stemmen de klantgerichtheid veelal op elkaar af. Gezien sales en service direct zorgen voor nieuwe klanten of juist klantbehoud, is dit ook logisch. Toch zorgt juist een vriendelijk debiteurenbeheer ook voor vaste klanten. Een klant die bijvoorbeeld is vergeten te betalen en bot behandeld wordt, zal niet gauw terugkomen bij uw bedrijf.

Voer het klantgerichtheidbeleid ook door bij uw collega's van de administratie. Een vriendelijke debiteurenbeheerder kan ervoor zorgen dat klanten tevreden blijven.

## Breng uw klanten in kaart

Om te beginnen is er als het gaat om niet betalende klanten, een verschil tussen de niet-willers en de niet-kunners. De niet-willers zullen u weinig brengen in de toekomst, waardoor afscheid nemen na het incassotraject mogelijk de beste oplossing is. De niet-kunners kunt u vaak wel als klant houden. Hoe kunt u dat op een verantwoorde manier doen? Wat helpt is:

- Uw doelgroep in kaart brengen: Wie zijn zij, wat is hun budget en hoe betalen zij?
- De manier waarop uw bedrijf communiceert aanpassen aan de doelgroep.

- Het factureringsproces eventueel aanpassen aan de doelgroep.
- Up to date blijven. Welke ontwikkelingen spelen er onder uw doelgroep in de toekomst?
- Het is bij deze punten belangrijk dat alle afdelingen in uw bedrijf de communicatie met klanten op elkaar afstemmen. Alleen zo levert de klantvriendelijkheid het gewenste resultaat op.

## Klantvriendelijkheid bij incasso's

Door uw doelgroep regelmatig in kaart te brengen, kunt u de communicatie beter op deze groep afstemmen. Zo heeft een digitale factuur bijvoorbeeld weinig zin bij een doelgroep die minder dan gemiddeld digitaal is. Per post versturen is dan een betere optie. Door dit soort zaken onder de loep te nemen vermindert u de niet-kunners en kunt u zich beter in deze doelgroep verplaatsen. Uiteindelijk levert dat u meer (betalende) klanten op .

## Niet-betalende klant?

Heeft u een klant die niet betaald? Wacht niet langer en neem contact met ons op. Wij kijken graag wat we voor u kunnen betekenen. Onze aanpak is SNEL, resultaat gericht en klantvriendelijk. Wij snappen de relatie die u heeft met de klant. Wij passen hier onze benadering op aan.