

Klantmonitoring: 5 redenen om het altijd te doen!

22-5-2020

Meer klanten en opdrachten resulteren vaak in meer omzet, mits alle betalingsafspraken worden nagekomen door klanten. Klantmonitoring structureel blijven doen is daarom heel belangrijk, zeker in deze tijd. De economie schommelt als nooit tevoren en veel bedrijven, waaronder ook uw klanten, worstelen (mogelijk) met de financiën.

Door altijd extra aandacht te besteden aan klantmonitoring kunt u veel financiële problemen en incassotrajecten voorkomen. Daarnaast kan het goed monitoren van uw klanten ook nog andere effecten teweeg brengen. Wij geven u in dit artikel 5 redenen om continu uw klanten te monitoren.

1. Meer upsell mogelijkheden

Voer met enige regelmaat checks uit op uw vaste klanten. Een goede kredietcheck vertelt u meer over een klant dan enkel de kredietwaardigheid. Een dergelijke check kan bijvoorbeeld aantonen dat er een verhoging van de kredietlimiet heeft plaatsgevonden. In verreweg de meeste gevallen betekent dit dat de betreffende onderneming groeit en aan het ontwikkelen is. Dit vertelt u dat er meer upsell mogelijkheden zijn bij deze betreffende klant. Een kans voor sales om hierop actie te ondernemen.

2. Meer kans op klantbehoud

Veel ondernemingen focussen zich voornamelijk op het binnenhalen van nieuwe klanten. Dit is natuurlijk een goede activiteit, maar het behouden van bestaande klanten mag zeker niet vergeten worden. Een bedrijf wordt namelijk winstgevender wanneer er al slechts 5% meer bestaande klanten kunnen worden behouden. Door middel van klantmonitoring kunt u effectief inspelen op wat een klant nodig heeft, waardoor u de kans op het behouden van de klant direct vergroot. Blijf dus in gesprek met en op het netvlies van uw bestaande klanten. Social media en nieuwsbrieven zijn daarbij perfecte tools om in te zetten.

3. Constante levering van kwaliteit

Als bedrijf houdt u uw klanten tevreden door een constante kwaliteit te bieden. U levert op tijd en de kwaliteit en service zijn uitstekend. Maar wat gebeurt er wanneer uw leverancier ineens failliet gaat? Kunt u dan nog wel op tijd leveren en een hoge kwaliteit garanderen? Door niet alleen uw klanten, maar ook uw leveranciers goed te monitoren merkt u op tijd op dat die er financieel slechter voor gaan staan. U kunt dan al actie ondernemen voor het geval het echt verkeerd gaat. Zo zorgt u goed voor uw klanten, ook als het bij de leverancier mis dreigt te gaan.

4. Inzicht in indirecte invloeden

Voor een deel van de bedrijven geldt dat zij volledig verantwoordelijk zijn voor hun financiële gezondheid. Voor een ander deel geldt dat de financiële situatie sterk kan worden beïnvloed door een andere partij. Door goed te monitoren heeft u ook een helder inzicht in de indirecte invloeden. Is uw klant financieel gezond, maar lijkt het moederbedrijf in financieel zwaar weer te verkeren? Dan weet u al dat dit kan betekenen dat de financiële gezondheid van uw klant ook achteruit gaat. Een andere invloed kan regelgeving vanuit de overheid zijn. Een verplichte sluiting van de overheid vanwege de coronamaatregelen heeft natuurlijk invloed op het betaalgedrag.

5. U merkt financiële veranderingen snel op

Voortdurende klantmonitoring zorgt ervoor dat u snel op de hoogte bent van een wisselende financiële gezondheid. Ziet u ineens een verlaging van de kredietwaardigheid van de klant? Of blijven facturen langer dan normaal open staan? Dan kan het in bepaalde situaties verstandig zijn om de betaalcondities van de klant hierop aan te passen. Zo voorkomt u dat er op een later moment betaalproblemen ontstaan.

Betaalt uw klant niet?

Klantmonitoring helpt u voorkomen dat u te maken krijgt met klanten die niet betalen. Helaas is het risico op een niet betalende klant nooit helemaal uit te sluiten. Krijgt u toch te maken met een niet betalende klant? Neem dan contact op met Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht. Wij helpen u graag om de factuur toch betaald te krijgen. Dien uw factuur eenvoudig online in!