

# Openstaande factuur nabellen: 10 do's

08-2-2019

Bellen is vaak een zeer effectieve manier om een openstaande factuur te incasseren bij een debiteur. Zeker als het om een bedrijf gaat, zal er altijd worden opgenomen. Een telefoontje is moeilijker te negeren dan een betalingsherinnering of een aanmaning per brief. Door te bellen met de klant krijgt u ook direct inzicht in de situatie van de debiteur. Heeft deze nog meer openstaande rekeningen of wacht deze even op een grote betaling van een rekening?

## Incasseren per telefoon: 10 do's

Als u een openstaande factuur gaat nabellen, dan moet u rekening houden met een aantal zaken. Hieronder geven wij u 10 do's om de kans op een snelle betaling te vergroten.

### 1. Goed voorbereiden

Reserveer een deel van je dag voor outbound calls. Zet voordat je een telefoongesprek houdt uw gedachten op een rijtje. Zorg dat u alle gegevens van de debiteuren binnen handbereik hebt en houdt al een doel in gedachten voor u begint te bellen. Zorg dat er geen storende achtergrondgeluiden zijn.

### 2. Doorvragen

Als de persoon in kwestie er niet is, dan kunt u naar de manager vragen of naar iemand anders die beslissingen kan nemen. Is niemand in de gelegenheid om u te woord te staan? Vraag dan om een direct nummer of plan een terugbelafsprak.

### 3. Professioneel klinken

Wees beleefd, maar standvastig. Houdt de discussie kort en doelgericht. Blijf professioneel, ongeacht de provocatie. Streef naar de vier C's van Collection als u met klanten onderhandelt:

- Clarity - spreek duidelijk
- Confidence - spreek met zelfvertrouwen
- Conviction - spreek met overtuiging
- Courage - spreek met moed

## 4. Concentratie

Concentreer u op het gesprek en ga niet multitasken tijdens een gesprek. Die e-mails kunnen wel een paar minuten wachten.

## 5. Snel vaststellen

Hoe sneller een probleem wordt aangekaart, hoe sneller betaling zal volgen. Voorkom dat u lang over koetjes en kalfjes aan het praten bent.

## 6. Niet bellen voor euro's

Ga niet "bellen voor enkele euro's". Als u belt in verband met een achterstallig saldo, aanvaardt dan niet elke verbintenis tot betaling. U wacht al een tijdje op uw geld, dus er moet zeker 50% bij de eerste betaling binnenkomen. Een passieve aanpak zal het innen van betalingen niet verbeteren.

## 7. Wees bereid om te onderhandelen

Vraag aan uw creditmanager of directeur wat u kunt doen om de klant de facturen op tijd - of sneller - te doen betalen. Leer een betere onderhandelaar te worden. Wellicht kunt u iets korting geven als de debiteur binnen enkele dagen de factuur betaald.

## 8. Betrek de klant

Probeer een discussie over een achterstallig saldo steeds te kaderen als een gemeenschappelijk probleem dat u samen dient op te lossen. Stel vragen met een open einde en betrek de klant in het gesprek. Noem ook de gevolgschade voor uw organisatie.

## 9. Kordaatheid met delinquenten

Ga assertief om met delinquente klanten. U kent ze wel, klanten die altijd te laat betalen of smoesjes hebben. Stel belletjes aan delinquente debiteurs niet uit en stel veel vragen.

## 10. Goed opvolgen

Maak notities tijdens het gesprek. Bevestig betalingsafspraken via email en probeer terugbelverzoeken dezelfde dag te beantwoorden. Laat het opvolgen van debiteuren niet te lang liggen

## Niet betalende klant

Met deze 10 tips verhoogt u de kans tot een snelle betaling te komen. Blijkt de debiteur de gemaakte afspraken niet na te komen? Geef dan uw vordering uit handen en wij gaan direct voor u aan de slag! Neem contact met ons op voor meer informatie.