

Proces- of resultaatgerichte aanpak bij debiteuren?

04-10-2019

Waar start volgens u het incassotraject? Zodra uw klant na de derde betalingsherinnering niet wil betalen of bij het uitbrengen van de eerste offerte? Als ondernemer wilt u het liefst dat debiteuren zo spoedig mogelijk uw facturen betalen. Hoe langer u moet wachten op een betaling, hoe vervelender dit voor u voelt. U betaalt uw nota's tenslotte ook op tijd en dit verwacht u uiteraard ook van uw klanten. Wij vinden dat het incassotraject eigenlijk al begint bij het aannemen van de klant.

Door het hanteren van een strak debiteurenbeleid kunt u veel wanbetalers buiten de deur houden en kosten verminderen. Deze aanpak is erg resultaatgericht en zo denken wij mee met ondernemers. Maar veel ondernemers en incassobureaus zijn erg procesgericht. Hoe werkt dit in de praktijk? Heeft u een proces- of resultaatgerichte aanpak rondom uw debiteuren?

Procesgerichte ondernemers

Bij een standaard incassoprocedure stuurt u veelal een nota nadat iemand een product of dienst bij u heeft afgenomen. Als na 14 of 30 dagen de betaling niet binnen is, stuurt u een herinnering aan de desbetreffende relatie. Is er na 7 of 14 dagen nog steeds niet betaald, dan neemt u telefonisch contact op met de klant. U spreekt bijvoorbeeld een betalingsregeling af of u verstuurt nog een laatste herinnering met daarin de aankondiging dat u de factuur uit handen gaat geven. Blijft de betaling dan nog uit? Dan schakelt u een incassobureau in die probeert de factuur te innen.

Bij een procesgerichte aanpak volgt u als ondernemer de reguliere weg en neemt keurig alle stappen. Toch is het niet de beste aanpak, want het kost u tijd en veel geld. U kunt uw debiteuren indelen in: niet-willers en niet-kunners. U moet hier een duidelijke verdeling in gaan maken. Wees slim en onderzoek voordat u kosten gaat maken wat voor soort debiteur u heeft.

Resultaatgerichte ondernemers

Bij een resultaatgerichte aanpak probeert u vooral onderscheid te maken tussen debiteuren die niet willen of niet kunnen betalen. U

kunt daar eenvoudig achter komen door telefonisch contact op te nemen met de desbetreffende relatie als de factuur open staat. Onderzoek onder meer de overtuigingen die een klant heeft over het verrichten van betalingen, kijk naar de mate van zelfregie, de bereidheid om concessies te doen en of er überhaupt financiële ruimte is om te betalen. Daardoor wordt snel duidelijk waarom iemand niet wil of niet kan betalen.

Als u merkt dat een debiteur wel de financiële middelen heeft, maar vanuit frustratie niet wil betalen, dan kunt u de afweging maken wat uw kans op succes is in de rechtbank. Geef de klant aan dat hij al veel schulden heeft en geef een creditcheck ook al een duidelijk antwoord, dan moet u wellicht uw verlies nemen of een hele langlopende betalingsregeling treffen. Door een resultaatgerichte aanpak te hanteren voorkomt u zo een hoop kosten.

Telefonisch incassogesprek

Om antwoorden te kunnen krijgen van uw debiteur, is het voeren van een goed gesprek noodzakelijk. Maak gebruik van goede en slimme vraagtechnieken, neem voldoende tijd om een gesprek te voeren en investeer in het ontwikkelen van communicatieve vaardigheden. Een goede debiteurenbeheerder kan u veel geld besparen. Het volgen van een cursus op maat kan eveneens een positieve bijdrage leveren. Tijd om aan de slag te gaan en betere resultaten te boeken op debiteurenbeleid.

Incasso of gerechtsdeurwaarder nodig?

Heeft u een debiteur die niet wil betalen? Onze medewerkers nemen deze zaak graag voor u uit handen. Neem contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken. Wij zijn graag uw partner als het gaat om (sociaal) incasseren en denken met u mee hoe u incasso in de toekomst kunt voorkomen.