

# Stappenplan bij klant bellen over openstaande factuur

02-4-2021

Een klant bellen over een openstaande factuur... Veel ondernemers vinden dit lastig en zien er tegenop. Hierdoor zijn ze vaak wat onzeker aan de telefoon en dit voelt een debiteur aan. Laat uw emoties niet de overhand nemen, want u bent geen vrijwilliger en uw kosten lopen gewoon door. Er moet dus een betaling komen van deze klant. In dit blog delen we tips voor een goed telefoongesprek met uw debiteur.

Het is belangrijk om u zeker te voelen wanneer u een klant belt over een factuur die niet betaald is, maar wel al voldaan had moeten zijn. U bent niet de bank voor de klant die kosteloos krediet blijft geven. Bellen is een eerste stap om te achterhalen waarom de betaling uitblijft. Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht geeft u een handig stappenplan voor het telefoongesprek met uw debiteur.

## Stap 1: Verzamel de relevante gegevens

Het is vaak niet voldoende om een naam, een bedrag en een factuurdatum voor u te hebben wanneer u een klant gaat bellen over een openstaande factuur. Wanneer u tijdens het gesprek op zoek moet gaan naar gegevens en correspondentie, dan geeft dit een signaal naar de debiteur af dat u niet voorbereid bent. Verzamel daarom alle relevante gegevens voor het telefoongesprek. Welke dienst of welk product werd er geleverd en wanneer? Waren er klachten over de levering? Is er een handtekening gezet? Voor welke datum had de factuur betaald moeten zijn en wanneer heeft u herinneringen aan de debiteur verstuurd? Zorg ervoor dat u alles bij de hand heeft.

## Stap 2: Bedenk aan te bieden opties

Soms wil een debiteur niet betalen, soms kan de debiteur dit niet. Het kan daarom handig zijn om te bedenken welke opties u bereid bent aan te bieden. Denk bijvoorbeeld aan uitstel van betaling of het betalen van het factuurbedrag in termijnen. Vergeet ook niet om hier de juiste voorwaarden aan te koppelen. Noteer alles, zodat u de gegevens

van de mogelijke opties bij de hand heeft tijdens het gesprek.

## Stap 3: Check de bereikbaarheid

Gaat het om een debiteur waar al vaker telefonisch contact mee is geweest? Dan is het goed mogelijk dat u uit uw eigen data kunt opmaken wanneer de debiteur het best bereikbaar is. Is dit niet het geval? Bel dan binnen de zogenaamde 'gouden bel-uren', dus tussen 09.30 en 11.30 uur in de morgen of tussen 13.30 en 15.30 uur in de middag. Binnen deze tijdvakken zijn de meeste debiteuren het best bereikbaar. Het best belt u aan het begin van de week, zodat er mogelijkheden zijn om afspraken te maken voor het einde van dezelfde week.

## Stap 4: Wees voorbereid op excuusjes

Lang niet alle debiteuren zijn eerlijk wanneer zij gebeld worden over een openstaande rekening. Houd hier rekening mee. Zorg dat u voorbereid bent op excuusjes die het vaakst worden gebruikt en dat u hiervoor de juiste antwoorden klaar heeft. Zo wordt u tijdens het gesprek niet van de wijs gebracht en blijft u overtuigend en zelfverzekerd. Beëindig het gesprek niet vóórdat er goede, concrete afspraken zijn gemaakt.

## Stap 5: bevestiging

Tijdens het gesprek maakt u afspraken met betrekking tot de betaling van de factuur. Herhaal deze afspraken aan het einde van het telefoongesprek. Is er toch iets niet juist, dan kan de debiteur dit tijdens het gesprek nog aangeven. Geef vervolgens aan dat u de afspraken ook nog eens per mail zal bevestigen. Beëindig het telefoongesprek en stel direct de mail met afspraken op om binnen een half uur aan de debiteur te versturen.

## Wat als de factuur toch onbetaald blijft?

Blijf altijd evalueren en pas verbeteringen toe wanneer dit nodig is. Natuurlijk kan het zijn dat een debiteur gewoonweg blijft weigeren te betalen. Het is dan verstandig om zo snel mogelijk verdere actie te ondernemen. Onbetaalde facturen kunnen de liquiditeit van uw onderneming in gevaar brengen. Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht helpt u graag dit te voorkomen. U kunt altijd contact met ons opnemen voor meer informatie en advies.

