

Uw trouwe klant betaalt niet meer. Wat nu?

17-3-2017

Trouwe klanten zijn de ruggengraat van elk bedrijf. Ze komen regelmatig terug om bij u te kopen of uw diensten af te nemen. Vaak bouwt u zelfs een goede en vriendschappelijke band op met deze klant, die altijd netjes op tijd betaalt. Maar wat nu te doen als u opeens geen betalingen meer krijgt van deze goede klant?

Een deel van uw inkomsten valt weg. U heeft zaken geleverd of werk verricht, tijd verloren die u aan andere klanten had kunnen besteden. Anderen, die misschien zaten te springen om uw product of dienst en er direct voor wilden betalen.

Wat doet u als deze vaste klant in financiële moeilijkheden terecht komt? Verbreekt u de jarenlange relatie? Of toont u coulance en blijft u leveren of werken, ook al weet u dat betalingen achterwege kunnen blijven? Wij kunnen u hierbij adviseren.

Relatie behouden

Relaties zijn gebouwd op vertrouwen. Betaalt u reguliere klant niet meer op tijd, wijk dan direct af van het normale stramien van herinneren en aanmanen. Zoek het contact om rechtstreeks van uw klant te vernemen of er sprake is van een vergissing, een klacht of een financieel probleem. Is er daadwerkelijk sprake van een financieel probleem, dan kunt u meedenken in oplossingen, die u zelf kunt bieden. Zoals een uitgestelde betalingstermijn of betalingsregeling, zodat de achterstand geleidelijk wordt weggewerkt. Als uw klant uit de financiële problemen is gekomen, dan zal niet vergeten worden dat u coulant bent geweest!

Zakelijk handelen

Natuurlijk kunt er ook voor kiezen om de relatie strikt zakelijk te houden en bij het uitblijven van betaling de openstaande factuur (vaak facturen) uit handen te geven aan een incasseerder, deurwaarder of advocaat. Dit hoeft niet direct te leiden tot een relatiebreuk met uw trouwe klant. In de praktijk blijkt dat een duidelijke, strakke en fatsoenlijke aanpak van niet betaalde nota's u respect oplevert van uw klanten. Uw klanten begrijpen immers best dat zij moeten betalen.

Kiest u voor incasso maak dan altijd een keuze voor een degelijk en erkend incassobureau. Een gekwalificeerd bureau zal uw reputatie waarmaken en werken als een verlengstuk van uw onderneming. Uw klant zal de klant zijn van deze incasseerder.

Duidelijke afspraken maken

Om problemen over betalingen te voorkomen is het raadzaam om hier duidelijke afspraken met uw klant over te maken. Laat vanuit uw kant het openstaande bedrag niet te hoog oplopen en factureer regelmatig. Meer tips? Klik dan [hier](#) voor onze tips om oninbare vorderingen te voorkomen.

Expert inschakelen

Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht heeft veel ervaring met het probleem dat in dit artikel beschreven wordt. Als u er bijvoorbeeld voor zou kiezen om aan uw klant te blijven leveren, in de hoop dat er bij die klant betere tijden aanbreken, dan loopt u een groot financieel risico.

We gaan graag met u om de tafel zitten om te kijken wat u het beste kunt doen. Wij kunnen een oplossing aandragen waardoor u zeker weet dat de goede relatie met uw klant behouden blijft, terwijl u meer zekerheid heeft dat u geen financieel risico meer loopt. Onze [experts](#) staan voor u klaar!

Nadenkertje: een langere betalingstermijn zorgt voor meer omzet

