

Veelgemaakte fouten bij telefonisch incasseren

23-2-2018

Nadat de betaaltermijn van een factuur is verstreken pakken veel ondernemers de telefoon om de debiteur te bellen. Een telefoongesprek is vaak het meest effectief. Telefoontjes zijn minder snel te negeren door de debiteur dan bijvoorbeeld herinneringen per e-mail of per post. Hoewel een debiteur de telefoon misschien opneemt, is het nog heel wat om ook iets van hem gedaan te krijgen.

Veel ondernemers en debiteurenbeheerders maken onnodig veel fouten bij het telefonisch incasseren van een factuur. Wij zien bij de analyse van een dossier regelmatig dat de debiteur wegkomt met een smoesje. Welke fouten moet u proberen te voorkomen bij het telefonisch incasseren van uw factuur? Wij geven u er hieronder een aantal:

1. Geen doel bepalen

Voordat u de telefoon pakt, moet u een heldere doelstelling hebben. Ontbreekt er een duidelijke visie of strategie in uw debiteurenbeleid, dan ziet u dit terug in het resultaat. Sommige klanten maken daar misbruik van. Wees daarom vriendelijk, maar ook zeker kort en bondig. U wilt tenslotte een stap zetten richting uw debiteur, nietwaar? Als de betaaltermijn is verlopen, dan is uw eerste doel binnen 7 of 14 dagen een betaling te ontvangen.

2. Niet durven doorvragen

Bij telefonisch incasseren wordt er niet altijd goed doorgevraagd. Geen enkele debiteur zit erop te wachten om te worden gebeld. Laat u daarom niet met een kluitje het riet insturen. Wees duidelijk, vraag door wat de reden is van het niet betalen en ga voor maximaal resultaat. Wellicht kan iemand in delen gaan betalen. Probeer iets af te spreken met uw debiteur en bevestig dit per e-mail of brief.

3. Niet kennen van uw onderhandelingsruimte

Onduidelijkheid is niet handig tijdens het telefonisch incasseren van een vordering. Ken daarom uw onderhandelingsruimte en haak altijd zoveel mogelijk in op eventuele aanknopingspunten. Als het een klant is die continu producten blijft afnemen, dan kunt u wellicht tijdelijk stoppen met leveren. Dit moet natuurlijk wel kunnen, dus overleg intern hoe sterk u kunt onderhandelen.

4. Onduidelijke afspraken

Het is misschien wel de grootste valkuil: onduidelijke afspraken. Aan het eind van een telefonisch gesprek moet u daarom afspraken samenvatten en schriftelijk bevestigen aan de desbetreffende relatie. Dit kan zowel per post als per e-mail. Wees te allen tijde vriendelijk. Boosheid leidt immers vaak juist niet tot het gewenste resultaat.

5. Hetzelfde nummer gebruiken

Een debiteur kan ook besluiten om u volledig te negeren. Zodra hij ziet dat u continu met hetzelfde nummer belt, dan zal hij gewoon niet opnemen. Zorg er daarom voor dat u met een anoniem nummer belt of meerdere simkaarten heeft. Wees hierin vooral creatief.

6. Een slechte afsluiting

Een telefoongesprek sluit u natuurlijk zo goed mogelijk af. Ga niet met ruzie uit elkaar, maar blijf wijzen op de voordelen die u biedt. Daarnaast is het wel zo netjes om een klant zo mogelijk nog vragen te laten stellen. Daarmee wordt eventuele onduidelijkheid snel en effectief weggenomen.

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 of dien uw openstaande factuur direct bij ons in!

