

Wat telefonisch incasseren kan leren van e-mailen

14-9-2018

Uitblijvende betalingen zijn de meeste ondernemers een doorn in het oog. Ze geven vaak frustratie en irritatie. Gelukkig zijn er tal van opties om uw debiteuren aan te manen om alsnog tot betalen over te gaan. Telefonisch incasseren is één van de mogelijkheden. Dit voelt soms een beetje eng aan, maar het helpt om hierbij eens goed te kijken naar de werkwijze bij een digitale betalingsherinnering. Op welke manier kunt u als ondernemer die gaat telefonisch incasseren iets leren van een betalingsherinnering per e-mail?

Vraag concreet om geld of een betaling

Hoewel bedrijven klanten telefonisch benaderen vanwege een langzame of uitblijvende betaling, wordt er vaak niet direct, hard en concreet gevraagd om geld. Vaak probeert u te kijken wat de situatie is en te achterhalen of deze persoon kan betalen. Dit is best vreemd, want in een digitale betalingsherinnering gebeurt dit wel altijd. Daarin staat heel hard een datum waarop het geld binnen moet zijn. Juist daarom moet u ook bij telefonisch incasseren specifiek vragen om een betaling door uw debiteur.

Besprek toekomstige betalingen

Het is fantastisch als u een klant alsnog kunt overtuigen om een openstaande vordering te voldoen. Nog belangrijker is het om na te denken over de toekomst. Hoe gaan toekomstige betalingen? Komen deze langzamer binnen of blijven ze wellicht helemaal uit? In een e-mail geeft u ook aan dat u verwacht dat komende betalingen probleemloos verlopen, nietwaar? Dit mag u ook best benadrukken tijdens een telefoongesprek.

Onderhandel effectief voor een volledige betaling

Een onderhandeling is effectief als een betaling zo snel mogelijk volgt op uw telefoontje. Houd daarom een korte betaaldatum aan en zet deze niet op 4 weken. Denk hierin ook aan digitale betalingsherinneringen. In een e-mail staat altijd aangegeven vóór welke datum een betaling moet binnen zijn. Dit kan bijvoorbeeld 5 dagen zijn of 2 weken.

Bevestig het telefoongesprek met een samenvatting

Het is belangrijk om elk telefoongesprek te eindigen met een samenvatting. Hierin vat u kort samen wat u heeft besproken met uw debiteur. Zorg dat u altijd het telefoongesprek beëindigt en niet uw debiteur. Dan is de kans heel groot dat u een goed gesprek heeft gevoerd.

Factuur uit handen geven

Zijn bovenstaande situaties herkenbaar? Telefonisch incasseren doen ondernemers vaak 'softer' dan wanneer ze de e-mail gebruiken. Heeft u ondank alle belletjes en duidelijke e-mails nog niet uw geld ontvangen? Dan is het zaak deze uit handen te gaan geven. Neem vrijblijvend contact met ons op om uw zaak te bespreken of dien uw openstaande factuur direct in.