

Werken met sales: 7 tips om geen ruzie te krijgen!

05-7-2019

Accountmanagers van de salesafdeling en collega's van debiteurenbeheer; ze gaan niet altijd even goed samen. Hier zijn belangrijke redenen voor. De verkopers willen vooral verkopen, wat natuurlijk vanzelfsprekend is, maar hierdoor krijgen de debiteurenbeheerders ook vaker te maken met klanten die niet betalen. Door financiële checks vooraf te doen kan een potentiële klant geweigerd worden wat tot irritatie kan leiden.

Verkopers zien bij iedere klant handel en kansen. Debiteurenbeheerders moeten zorgen voor een gezonde financiële boekhouding. Vaak geeft dit conflicten en onderlinge irritaties als er geen spullen aan een klant geleverd mogen worden omdat het financiële risico te hoog is. Hoe zorgt u er nu voor dat er hier geen ruzies ontstaan op de werkvloer? Wij geven u hieronder 7 tips.

1. Zorg voor een duidelijk kredietbeleid

Debiteurenbeheerders zijn natuurlijk optimaal op de hoogte van het kredietbeleid, maar vaak zijn de verkopers dit niet. Het is belangrijk om een makkelijk te begrijpen kredietbeleid op te stellen waar zowel de debiteurenbeheerders als de salesmedewerkers goed van op de hoogte zijn. Zo kunnen verkopers ook onderscheid maken tussen mensen waaraan gewoon verkocht kan worden en mensen waaraan met extra vereisten aan verkocht kan worden.

2. Kies voor gezamenlijke vergaderingen

Binnen veel bedrijven is het zo geregeld dat vergaderingen plaatsvinden per afdeling. In de regel is het dan ook zo dat de klantenservicemedewerkers niet veel baat hebben bij het bijwonen van de vergadering voor debiteurenbeheerders. De twee afdelingen staan voor het grootste deel los van elkaar. Het is wel verstandig om de salesafdeling en het debiteurenbeheer samen te brengen in een vergadering. Dit hoeft niet wekelijks, maar organiseer dit bijvoorbeeld eens per kwartaal.

3. Laat zien wat er gebeurt bij niet betalende klanten

Verkopers geven vaak niet veel om de afhandeling van een deal. Zij hebben iets verkocht, dus hun taak zit erop. Dit betekent dat zij zich totaal niet meer bezig houden met het feit of de betreffende deal wel of niet betaald wordt. Eigenlijk zouden zij hier wel aandacht aan moeten besteden, juist al in de verkoopfase. Het is daarom goed om de verkoopmedewerkers eens mee te nemen in het proces. Laat hen zien wat er gebeurt – en wat het kost – wanneer een verkoop niet wordt betaald.

4. Maak gebruik van de strijdlustigheid

Verkopers zijn strijdlustig. Zij zijn zeer competitief ingesteld en daar kunt u als bedrijf gebruik van maken, op meerdere manieren. Dit kan ook wanneer het gaat om factuurbetalingen. U kunt gedrag veranderen door er een prijskaartje aan te hangen. Geef een beloning aan de verkoper die in een maand tijd de meeste verkopen heeft verricht. Het gaat dan om verkopen die binnen de gestelde termijn betaald zijn. Dit zorgt ervoor dat de verkoper selectiever zal worden, waardoor het risico kleiner wordt dat u met niet betalende klanten te maken krijgt.

5. Zorg voor een crosstraining

De meeste conflicten tussen verkopers en debiteurenbeheerders ontstaan omdat de medewerkers onvoldoende weten van elkaars taken. Het kan daarom heel goed zijn om de verkopers eens een training in debiteurenbeheer te geven en de debiteurenbeheerders een training in sales. Crosstraining, zoals dat heet, zorgt ervoor dat de medewerkers meer begrip hebben voor elkaars werkzaamheden en verantwoordelijkheden.

6. Geef verkopers inzicht in risicogroepen

Het is niet aan iemands gezicht te zien of de persoon een rekening gaat betalen of niet. Verkopers zijn niet getraind om te herkennen of iemand zich zal ontwikkelen tot een wanbetaler of niet. Het is daarom goed om de verkopers inzicht te geven in de bestaande risicogroepen binnen uw specifieke branche. Wanneer verkopers weten met welke typen klanten zij te maken kunnen

krijgen, dan kunnen zij ook makkelijker zelf bepalen of er bepaalde extra voorwaarden / eisen moeten worden gesteld op het vlak van betalingen.

7. Zorg voor een praktische checklist

Verkopers weten in de meeste gevallen natuurlijk precies wat zij doen. Zij hebben geen checklist meer nodig om een deal rond te krijgen. Zij gebruiken hun skills om een klant binnen te halen. Hierbij kijken zij te weinig naar andere belangrijke zaken, zoals de betaalgeschiedenis van een klant. Zorg voor een praktische checklist voor de verkopers, zodat zij aan de hand daarvan beter kunnen vaststellen of een directe verkoop een goede keuze is of dat het beter is om eerst extra voorwaarden te stellen.

Omgaan met klanten die niet betalen

Verkopers brengen klanten binnen die niet betalen en hieruit ontstaan vaker conflicten tussen de verkopers en de debiteurenbeheerders. Toch kunt u alles uit de kast trekken en nóg niet altijd voorkomen dat er klanten binnenkomen die niet betalen. Voor deze klanten heeft u een externe partij nodig om u te ondersteunen. Willems Incasso in Utrecht staat dan graag voor u klaar. Neemt u gerust eens contact met ons op of download onze Incassobox. Wij informeren u graag vrijblijvend over de mogelijkheden. ?