

## Credit-to-Cash Briefing: Een doortastend incassogesprek

Je klant opbellen om onbetaalde rekeningen op te volgen biedt één groot voordeel: een telefoontje is directer dan een brief en een persoonlijke aanpak geeft vaak sneller resultaat. Vóór je de telefoon opneemt, leg je de klant onder de microscoop.

Zo ga je te werk:

Vóór het gesprek	
Wie belt?	Niet iedereen kan zomaar een gevoelig telefoontje plegen. Vertrouw deze taak enkel toe aan bekwame mensen met voldoende ervaring. Sleutelcriteria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• anticipeer op de bezwaren van de klant</li> <li>• bereid degelijke argumenten voor iedere situatie voor</li> <li>• hanteer een doelgerichte aanpak</li> <li>• Spreek op beleefde toon en neem een positieve houding aan</li> </ul>
Duidelijke doelstellingen	Hou je vastberaden vast aan je maximale doelstellingen? Indien niet, bepaal dan voor ieder gesprek je minimumdoelstellingen (bijv. gedeeltelijke betaling, afbetalingsplan, ...). Vergeet niet dat je misschien in de toekomst opnieuw met deze klant zaken wilt doen.
Gesprekscriteria	Wat zijn de onderliggende criteria voor je gesprek? Een tijdlijn (vóór vervaldag, na vervaldag, achterop raken), een planning om de druk op te drijven, of bijvoorbeeld gespreide betaling afhankelijk van het verschuldigde bedrag of de kredietlijnen?

Vorbereidingen	<p>De voorbereidingen kunnen meer tijd in beslag nemen dan het gesprek zelf. Voer het volgende opzoekingswerk op voorhand uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• achterhaal de naam en het toestelnummer van de juiste contactpersoon</li> <li>• maak gebruik van een script voor je gesprek</li> <li>• kies een gepast tijdstip uit (maandagochtend en vrijdagochtend zijn meestal minder geschikt)</li> <li>• neem de voorgeschiedenis onder de loep</li> <li>• ga na of de oorzaak van de vertraging bij jou ligt (bijv. lopende klacht, eventuele afspraken met verkoopteam waarvan je niet op de hoogte bent)</li> <li>• check met het verkoopteam waarom de klant achterop is geraakt</li> <li>• hou een betalingshistoriek en transactieoverzicht bij de hand.</li> </ul>
Ondersteunend materiaal	<p>Klantendossier met informatie over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• betalingshistoriek</li> <li>• eerdere ervaringen met aanmaningsbrieven en incassogesprekken</li> <li>• indien mogelijk, persoonsgegevens van contactpersoon</li> </ul> <p>Bezwarenlijst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit is een uiterst belangrijke referentietool. Deze lijst bevat een overzicht van alle bezwaren en excuses die de klant in het verleden inriep, met efficiënte tegenargumenten.</li> </ul>

Tijdens het gesprek	
Bel het hoofdkantoor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraag meteen naar de naam van je contactpersoon. Wanneer je al eerder contact hebt gehad, vraag je naar het toestelnummer en de kantooruren. Dit bespaart tijd bij latere contacten.</li> </ul>
Gesprekssfeer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wees beleefd en klantvriendelijk; een persoonlijke aanpak mag, maar hou voet bij stuk.</li> </ul>
Gesprekstoon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stel duidelijke en gerichte vragen. Vermijd vage vragen en aanvaard geen ontwijkende antwoorden van je gesprekspartner.</li> </ul>
Inleiding van en reden voor gesprek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je moet de inleiding zien als een service bij tennis: maak meteen een sterke indruk. Dit om lange zinnen en onduidelijke opvolgvragen te vermijden.</li> </ul>
De touwtjes in handen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaal zelf het verloop van het gesprek. Zo kan je je gesprekspartner in de juiste richting loodsen.</li> </ul>
Bezwaren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoek op voorhand de tien meest aangehaalde bezwaren op in jouw sector en vraag de meeste relevante details op.</li> </ul>
Oplossing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nadat de situatie werd uiteengezet, is het belangrijk een goede oplossing te vinden. Vraag de klant wat voor oplossing hij zelf ziet.</li> </ul>
Opvolging	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De opvolging van het gesprek wordt vaak over het hoofd gezien. Speel kort op de bal om misverstanden te vermijden.</li> </ul>

Gevolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De gevolgen zijn een logische laatste stap in het incassoproces. Enerzijds wil je met je telefoontje nu net deze gevolgen voorkomen. Je speelt een beetje de "goede fee". Indien de wanbetaler niet kan worden overtuigd, maak je hem de gevolgen op niet mis te verstane, maar professionele wijze duidelijk.</li> </ul>
Betalingsbelofte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een goed gesprek eindigt met een betalingsbelofte. De vraag is dan: wanneer, hoe en hoeveel zal op welke rekening worden gestort.</li> </ul>
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoewel de afspraken voor u duidelijk zijn, is het goed om ze kort te overlopen voordat u inhaakt. Zorg dat u een antwoord krijgt op de volgende vraag: Wie doet wat tegen wanneer?</li> </ul>

Na het gesprek	
Blijf opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Noteer wat er werd gezegd en fax of mail de gespreksdetails naar je contactpersoon.</li> </ul>
Documentatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registreer het gesprek in het systeem, zodat ook andere collega's het dossier kunnen opvolgen.</li> </ul>
Houd woord	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wanneer je een deadline overeenkomt, zorg er dan voor dat deze wordt gerespecteerd. Anders denkt de klant dat het ging om een eenmalige aanmaning.</li> </ul>
Voer de druk op	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het is belangrijk om je debiteuren op te volgen: bel indien nodig een tweede en zelfs derde maal.</li> </ul>
Kritische evaluatie	<p>Een kritische evaluatie van jouw activiteiten resulteert in de voortdurende optimalisering van je incassoresultaten. Stel jezelf de volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nam ik een positieve houding aan met het oog op een optimaal resultaat en was de gesprekston ok?</li> <li>Bleef ik vasthouden aan mijn eerste doelstelling?</li> <li>Nam ik genoeg met hopeloze beloften?</li> <li>Kreeg ik gerichte antwoorden op mijn vragen?</li> <li>Heb ik de positieve aspecten vermeld?</li> <li>Heb ik het gesprek niet te lang laten uitlopen?</li> <li>Ben ik tevreden met mijn argumentering of kan het beter?</li> </ul>