

Credit-to-Cash Briefing:

Tienstappenplan voor stipte betalingen

Het tijdig innen van vervallen facturen is net zo belangrijk als een waterdicht contract. Het geheim van een tijdig incasso? Een systematisch en consequent kredietbeheer als basis voor al je klantenrelaties. Met enkele slimme tips krik je de cashflow van je bedrijf meteen op en bescherm je je onderneming tegen trage betalers.

1) Het contract

Zet je handelsvoorwaarden zwart op wit. Bouw een interestclausule in voor vervallen facturen, evenals een eigendomsvoorbehoud voor (deels) onbetaalde goederen. Helemaal ideaal is dat je de koper zo ver krijgt dat hij deze ondertekent bij iedere bestelling.

2) Voelsprietten

In een perfecte wereld voer je een kredietonderzoek uit voor iedere potentiële klant. Zo'n kredietonderzoek kan je echter niet helpen wanneer je in de problemen komt met reeds beleverde klanten. Wees dus steeds waakzaam en let op signalen zoals betalingen die worden overgeslagen, cheques met ronde bedragen of zonder handtekening.

3) Factureer meteen

Maak zo snel mogelijk een correcte factuur op, met duidelijke vermelding van de vervaldag en alle nodige details.

4) Blijf opvolgen

Afhankelijk van het factuurbedrag neem je drie dagen na verzending van de factuur contact op met de klant. Zeg dat je wilt opvolgen of de klant tevreden is met het product of de dienst. Vraag de tevreden klant vervolgens of hij jouw factuur heeft ontvangen en of die al in de pijplijn zit voor betaling.

5) Achterstallige facturen

Bel de klant op de vervaldag van de factuur op en vraag beleefd of er een probleem is omdat de betaling nog niet is toegekomen. Het enige excuus voor niet-betaling is onvoldoende cash. Alle andere aangehaalde redenen zijn smoesjes. Wees beleefd, maar dring wel aan. Vermeld dat er vanaf dat ogenblik interest op de factuur begint te lopen.

6) Noteer en documenteer

Noteer vanaf nu elk gesprek en fax meteen na beëindiging van het gesprek aan de klant een overzicht van wat er is gezegd.

7) De cheque wordt opgestuurd... (1)

Wanneer de klant zegt dat hij meteen een cheque zal opsturen, vraag dan om deze prior te versturen en bel na drie dagen terug.

8) De cheque wordt opgestuurd... (2)

De volgende keer dat ze beloven om een cheque op te sturen, vraag dan of ze een kopie van de ondertekende cheque kunnen doorfaxen. Dan weet je tenminste dat de cheque werd opgemaakt en dat de klant van plan is te betalen. Je kan ook het chequenummer opvragen.

9) Breng een bezoek

Wanneer het gaat om een bedrijf uit de buurt bel je 's ochtends met het bericht dat je de cheque op een bepaald uur in de namiddag aan de receptie zal komen ophalen. Wees erop voorbereid dat je even aan de receptie moet wachten.

10) Schrijf een brief

Wanneer een persoonlijk bezoek niet mogelijk is, schrijf je een vriendelijke brief (hoe kwaad je ook bent) waarin je de feiten opsomt. Vestig de aandacht op je verkoopvoorwaarden en vermeld elk gesprek dat je hebt gevoerd ter opvolging van de betaling, met kopieën van je faxen met gespreksdetails. Zeg dat je niet langer aan hen kan leveren en deel mee dat je gerechtelijke stappen zal ondernemen indien ze niet binnen de zeven dagen schriftelijk op je brief hebben geantwoord. Hou je hier dan ook aan; wanneer je beleefd maar krachtdadig optreedt, blijft je relatie met de klant intact. Je wint misschien zelfs het respect van je klant.