

## Credit-to-Cash Briefing:

### Omgaan met excuses voor een late betaling

#### De cheque is op de post

Vraag naar het nummer van de cheque, de datum waarop hij ondertekend werd, wie hem ondertekend heeft, wanneer hij gepost werd en of hij per expresse of normaal verstuurd werd. Als de cheque niet verstuurd werd, zal men niet op al deze vragen kunnen antwoorden.

#### De persoon die de cheque ondertekend heeft is afwezig

Dit is een veel voorkomend excuus, vooral in de zomer, tijdens de kerstperiode en rond officiële feestdagen. Het wordt echter vaak gebruikt om de betaling uit te stellen. Als men u dus vertelt dat de directeur met vakantie is, vraag dan welke voorzieningen er getroffen zijn om looncheques te ondertekenen en rekeningen te betalen. Zeer vaak zal men over enkele ondertekende cheques beschikken om belangrijke rekeningen af te handelen. Zet de persoon met wie u spreekt onder druk door te benadrukken hoe belangrijk uw rekening is, zodat deze de indruk krijgt dat de directeur zou willen dat de betaling onmiddellijk uitgevoerd wordt.

#### We hebben uw factuur verloren/nooit ontvangen – kunt u een kopie sturen?

Vraag of dit de enige reden is voor de late betaling en bied aan om onmiddellijk per fax een kopie te sturen. Als men er niet mee instemt de betaling binnen een paar dagen uit te voeren, geeft men in feite toe dat het gaat om een vertragingstechniek.

#### De computer werkt niet

Vraag of dit soort problemen vaak voorkomt en hoe lang ze meestal duren. Als dit een reëel probleem is, zal men normaal gezien bereid zijn een handgeschreven cheque te sturen.

#### We wachten op een betaling van een belangrijke klant

Vraag naar de naam en het adres van de schuldenaar en wanneer de betaling verwacht wordt. Uw schuldenaar zou in staat moeten zijn om één of andere vorm van krediet te verkrijgen bij hun bank tegen de waarborg van deze schuld. Stel hen dus voor dit te doen en vraag hoe snel men hiervoor kan zorgen.