

Gouden belregels voor goed debiteurenbeheer

Niet-betalende opdrachtgevers. Iedere ondernemer krijgt er helaas wel een keer mee te maken. Contact opnemen met een opdrachtgever over een niet-betalde factuur is geen fijne klus. Veel ondernemers vinden zo'n telefoontje lastig. Ze zijn bang dat gezeur over de betaling de relatie met de opdrachtgever beschadigt en stellen het telefoontje uit. Niet verstandig, want niet-betalende opdrachtgevers zijn een bedreiging voor uw bedrijfsvoering.

Euler Hermes stelt 6 praktische beltips en adviezen samen. Zo haalt u het maximale uit uw telefoongesprek met een niet-betalende opdrachtgever.

1 Met een telefoontje bereikt u het meest

Een beller is sneller. Plan wekelijks een half uurtje in voor telefoontjes naar uw opdrachtgevers. Brieven kosten meer tijd. E-mailen kan een goede keuze zijn als u later moet aantonen dat er contact is geweest over de betaling. Maar over het algemeen is bellen beter. Een e-mail is onpersoonlijk en de ander hoeft niet te reageren. Leg alles goed vast. Bevestig via e-mail wat u telefonisch hebt besproken.

2 Bel aan het begin van de week in de 'gouden beluren'

Ooit gehoord van de gouden beluren? Tussen 9.30 en 11.30 uur of tussen 13.30 en 15.30 uur maakt u de meeste kans op een goed gesprek. Uw opdrachtgever is opgestart, zit niet met knorrende maag achter de telefoon, bijvoorbeeld rond lunchtijd, en is ook nog niet aan het opruimen om naar huis te gaan.

Bel uw opdrachtgever zo vroeg mogelijk in de week. Maakt u op maandag of dinsdag afspraken over de betaling, dan kan de ander dit nog dezelfde week regelen.

3 Kom direct in actie

Direct na het vervallen van de betalingstermijn kunt u zonder enige schaamte in actie komen. U bent zelf uw afspraken nagekomen bij de levering. U mag dit ook van uw opdrachtgever vragen.

Verwacht u vooraf al dat de betaling niet soepel zal verlopen? Bel uw opdrachtgever dan voordat de betalingstermijn voorbij is met een 'service call'. Vraag bijvoorbeeld of alles naar wens is verlopen en of de factuur goed is aangekomen. Met één telefoontje ontdekt u of er iets is dat de betaling in de weg staat. Een klacht bijvoorbeeld. Deze kunt u dan direct oplossen, zodat uw opdrachtgever toch nog binnen de termijn betaalt. We adviseren u altijd na levering uw opdrachtgever te bellen om te vragen naar de tevredenheid. Hiermee voorkomt u problemen achteraf. En toont u interesse in de relatie.

4 Met een goede voorbereiding bereikt u uw doel sneller

Bang om te bellen? Een goede voorbereiding helpt om de zenuwen te overwinnen. Ook als u geen vrees heeft de telefoon te pakken, adviseren wij u voordat u belt een paar zaken op een rij te zetten:

- Zorg ervoor dat u weet om welk bedrag het gaat.
- Zoek uit welke afspraken er zijn gemaakt.
- Weet welke contacten er al zijn geweest over de betaling.
- Check intern of er eventuele problemen met de levering zijn geweest.

Zo kunt u goed anticiperen op zaken die uw opdrachtgever tijdens het gesprek inbrengt.

Bepaal wat u in uw telefoongesprek wilt bereiken. Bijvoorbeeld een betalingstoezegging over alle openstaande facturen, of een betalingsregeling. Het doel van het gesprek bepaalt de richting van het gesprek. U kunt vooraf een bescrypt opstellen. Dit helpt u de juiste vragen te stellen en geeft u houvast tijdens het gesprek.

5 Breng uw verhaal krachtig

Wissel open en gesloten vragen af. Bij een gesloten vraag is alleen ja of nee mogelijk en bij een open vraag kan het antwoord alle kanten opgaan. Door deze vraagstellingstechniek bewust te gebruiken, kunt u in een gesprek de leiding houden, of in sommige gevallen terugkrijgen.

Wees assertief maar houd rekening met uw opdrachtgever. Breng uw mening voldoende in, zonder de standpunten en emoties van de ander tekort te doen. Denk goed na over hoe u de boodschap verpakt. Breng uw verhaal krachtig, maar onthoud dat uw woordkeuze en toon een belangrijke rol spelen in de reactie die u terugkrijgt. Blijf dus altijd vriendelijk.

Zorg ervoor dat u na het gesprek weet welke vervolgstappen u moet zetten. Niets is vervelender dan na het gesprek te concluderen dat er eigenlijk niets is afgesproken. Dan bent u namelijk geen stap verder.

6 Evalueer

Denk na het gesprek even terug hoe het gesprek verliep. Wat vond u goed gaan? Wat zou u een volgende keer anders doen? Zo leert u van ieder gesprek.

Wilt u meer weten?

Met deze tips en adviezen helpen we u op weg. Wilt u nog meer tips, of een training? Er zijn verschillende mogelijkheden om nog meer tips te krijgen of trainingen te volgen. Bijvoorbeeld bij [Credit Management Instituut \(C.M.I.\)](#).

Deze tips worden u aangeboden door Euler Hermes Nederland.
Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen via 0800 - 3853765. Een e-mail sturen kan ook naar economischetrends@eulerhermes.com.

Bent u benieuwd wat Euler Hermes voor u kan betekenen?
Ga dan naar onze website www.eulerhermes.nl