

In 3 stappen naar 20% meer betaalde facturen

Natuurlijk wilt u dat uw klant netjes betaalt. Maar u wilt de relatie ook goed houden. Door meer dan 30 jaar ervaring met incasseren hebben we meerdere technieken ontdekt die erg effectief zijn om de openstaande facturen sneller betaald te krijgen, zonder dat u de relatie met uw klant schaadt. En het mooie is: u kunt deze technieken zelf in de praktijk brengen en succes boeken!

Stap 1: Ga voor persoonlijk contact

Het is onze ervaring dat veel accountants alleen gebruik maken van schriftelijke herinneringen en aanmaningen. Toch merken wij dat persoonlijk contact veel beter werkt. Met persoonlijk contact weet u direct de status van uw klant. Waarom wordt er niet betaald? Zo kunt u samen tot een oplossing komen. Een telefoontje van vriendelijke servicegerichte debiteurenbeheerders is daarnaast moeilijker te negeren dan een brief op de mat. En het werkt! Wij zien dat met de inzet van persoonlijk contact maar liefst 19,8% meer facturen wordt betaald.

Goede manieren om het contact persoonlijk te maken zijn:

- Ga persoonlijk langs: Voer het gesprek face to face.
- Neem telefonisch contact op.
- Maak gebruik van SMS, WhatsApp en spraakberichten.
- Wissel van communicatiekanalen. Stuurt u altijd brieven per post? Stuur dan eens een e-mail.

Stap 2: Speel in op verschillende persoonlijkheidsstijlen

Wanneer klanten facturen hebben openstaan kan dit zorgen voor een vorm van stress. Het herkennen van de persoonlijkheidsstijl van uw niet betalende klant werkt heel verhelderend. Medewerkers weten met wie zij praten, kunnen hun toon hierop aanpassen en zo sneller tot een oplossing komen. De ervaring leert dat deze aanpak zorgt voor 12,7% meer betalingen en betalingsregelingen binnen 6 maanden.

Zoveel mensen, zoveel persoonlijkheden. Toch is er een rode draad die door de persoonlijkheid van de meeste mensen loopt. Voor het definiëren van persoonlijkheidsstijlen gebruiken wij een speciale DISC-test. De vier persoonlijkheidsstijlen die hierin naar voren komen zijn:

- Dominant: Extravert, controlerend, gedreven, prestatiegericht, neemt graag de leiding.
- Invloedrijk: Extravert, relaterend, hartelijk, enthousiast, prater, impulsief en verbaal.
- Stabiel: Introvert en relaterend betrokken, vriendelijk, attent, team-player, harmonieus en gesloten.

- Consciëntieus: Introvert, controlerende denker, observator, afwachtend, precies en gesloten.

Stap 3: Kies voor motiverende gespreksvoering

Er bestaat geen overkoepelende aanpak waarmee u alle klanten, met uiteenlopende persoonlijkheidsstijlen, kan motiveren tot betaling. Het werkt echter wel voor iedereen prettig een motiverende toon aan te houden.

'Motiverende gespreksvoering' is daar een goede methode voor. De bijbehorende empathische en motiverende houding zorgt ervoor dat uw klanten actief en betrokken raken bij de oplossing van het probleem.

Motiverende gespreksvoering - Gebruik de tips van onze collega's:

- Empathie is essentieel bij deze methode. Vraag uw collega's zich echt te verplaatsen in de klant. Laat de vooroordelen los en neem een open houding aan.
- Stel open vragen. Bijvoorbeeld: 'Wat zou voor u de eerste stap zijn om dit probleem op te lossen?' Geef uw klant zo de kans om concreet mee te denken.
- Hanteer een gidsende stijl. Waar staan we nu, waar gaan we naartoe, hoe gaan we dat bereiken.
- Stimuleer dat er keuzes worden gemaakt en doelen worden gesteld. Houd de blik op de toekomst en vermijd eventuele verwijten zoveel mogelijk.
- Zorg voor commitment-verhogende handelingen, zoals betalingsafspraken aangaan.

Wilt u ook aan de slag met deze technieken en zo 20% meer van uw facturen betaald krijgen? Download de bundel via de onderstaande link.

https://bosveld.nl/bundel-stappenplan?utm_source=Blog&utm_medium=Novak&utm_campaign=bundel%20stappenplan