

Top 10 debiteurensmoezen

Elke onderneming heeft er mee te maken: klanten die te laat of helemaal niet betalen. Hier is vaak een overvloed aan redenen (lees: smoezen) voor. In deze cheatsheet lees je de 10 meest voorkomende debiteurensmoezen én hoe jij hier professioneel op kunt reageren.

Smoes

Reactie

1. "Ik heb de factuur nooit ontvangen."

"Vreemd, maar dat kan gebeuren. We sturen je direct een kopie van de factuur per mail toe. Wanneer mag ik van jou de betaling ontvangen?"

2. "Ik wacht op de betaling van een andere klant."

"Jouw klanten betalen niet? Wellicht dat het dan wat voor je is om jouw debiteurenbeheer uit te besteden. Dat geeft een impuls aan de betalingstermijnen. Voor deze factuur geldt een termijn van 30 dagen. Het zou heel fijn zijn als je deze week de openstaande factuur betaalt."

3. "De kwaliteit van het geleverde product was niet goed."

"We vinden het vervelend om te horen dat je ontevreden bent over onze dienstverlening. Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel. Ik zal contact opnemen met de afdeling Verkoop om jouw klacht te bespreken. Het zou fijn zijn als je de volgende keer eerder jouw klacht uit."

4. "Ik denk dat de bank een fout heeft gemaakt."

"Oké, geen probleem. Ik kan natuurlijk altijd contact opnemen met jouw bank om te controleren welke fout er gemaakt is. Kun je mij een kopie van het betalingsbewijs mailen of faxen?"

5. "Wij hanteren een andere betalingstermijn."

"Dat kan. Elk bedrijf hanteert zijn eigen betalingsvoorwaarden. Bij deze opdracht ben je echter akkoord gegaan met een betalingstermijn van 30 dagen. Die termijn is leidend. Wanneer mag ik van jou de betaling ontvangen?"

Smoes

6. "Toevallig dat je belt! Ik heb het bedrag net vanochtend overgemaakt."

7. "We hebben de producten wel besteld, maar nooit ontvangen."

8. "Ik ben het vergeten."

9. "Ik zal het zo snel mogelijk in orde maken."

10. "De accountant is op vakantie, ziek, in vergadering, afwezig..."

Reactie

"Fantastisch. Ik ga direct kijken of we de betaling hebben ontvangen. Zouden we voor een volgende factuur af kunnen spreken dat het bedrag binnen de betalingstermijn op onze rekening staat bijgeschreven? Dan hoef ik je ook niet meer lastig te vallen met mijn telefoontjes."

"Dat is erg vervelend. Ik ga dit direct voor je in orde maken en zal ervoor zorgen dat er vandaag nog een nieuwe zending voor je klaarstaat. Ik zal je daarnaast morgen aan het eind van de dag bellen om te controleren of dan wel alles is goed gegaan en dan wil ik gelijk afspraken met je maken over het betalen van de factuur. Schikt het je als ik je morgen om half 5 even bel?"

"Dat kan gebeuren. Hoe, wanneer en door wie kunnen we de betaling alsnog verwachten?"

"Dat is fijn. Hoe, wanneer en door wie kunnen we de betaling alsnog verwachten?"

"Wat voor oplossing stel je voor om het probleem op te lossen? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de factuur alsnog betaalt wordt?"