

# 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 jouw bedrijfsvoering. Wij stellen 6 praktische beltips en adviezen samen. Zo haal je het maximale uit jouw telefoongesprek met een niet-betalende opdrachtgever.

**1 Met een telefoontje bereikt je het meest**  
Een beller is sneller. Plan wekelijks een half uurtje in voor telefoontjes naar jouw opdrachtgevers. Brieven kosten meer tijd. E-mailen kan een goede keuze zijn als je 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 je 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 maak je de meeste kans op een goed gesprek. Jouw 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 jouw opdrachtgever zo vroeg mogelijk in de week. Maak je 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 kun je zonder enige schaamte in actie komen. Je bent zelf jouw afspraken nagekomen bij de levering. Je mag dit ook van jouw opdrachtgever vragen.

Verwacht je vooraf al dat de betaling niet soepel zal verlopen? Bel jouw 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 ontdek je of er iets is dat de betaling in de weg staat. Een klacht bijvoorbeeld. Deze kun je dan direct oplossen, zodat jouw opdrachtgever toch nog binnen de termijn betaalt. We adviseren je altijd na levering jouw opdrachtgever te bellen om te vragen naar de tevredenheid. Hiermee voorkom je problemen achteraf. En toon je interesse in de relatie.

**4 Met een goede voorbereiding bereikt je jouw doel sneller**  
Bang om te bellen? Een goede voorbereiding helpt om de zenuwen te overwinnen. Ook als je geen vrees hebt de telefoon te pakken, adviseren wij je voordat je belt een paar zaken op een rij te zetten:

- Zorg ervoor dat je 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 kun je goed anticiperen op zaken die jouw opdrachtgever tijdens het gesprek inbrengt.

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

### **5** **Breng jouw 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, kun je in een gesprek de leiding houden, of in sommige gevallen terugkrijgen.

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

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

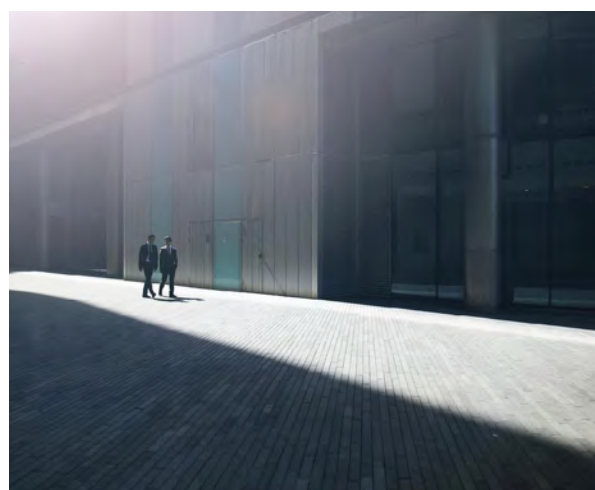


### **6** **Evalueer**

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

#### **Wil je meer weten?**

Met deze tips en adviezen helpen we je op weg. Wil je 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 je aangeboden door Allianz Trade in Nederland.



Wil je meer weten over onze oplossingen van kredietverzekering, garantie of fraudeverzekering? Neem contact op met ons team.



073 306 06 03



[advies@allianz-trade.com](mailto:advies@allianz-trade.com)



[www.allianz-trade.nl](http://www.allianz-trade.nl)

**Allianz Trade is het handelsmerk voor de diensten die door Euler Hermes geleverd worden.**

**Euler Hermes Nederland**

Kantoor 's-Hertogenbosch, Brabantlaan 2, 5216 TV 's-Hertogenbosch, Tel. 0800 - 385 37 65, [contactnl@allianz-trade.com](mailto:contactnl@allianz-trade.com)

Kantoor Amsterdam (Garanties), De Entree 31 (Alpha Tower), 1100 AL Amsterdam-Zuidoost Tel. 020 - 696 39 41 [garantiesnl@allianz-trade.com](mailto:garantiesnl@allianz-trade.com)  
**[www.allianz-trade.nl](http://www.allianz-trade.nl)**

Euler Hermes Nederland, Euler Hermes Garanties en Euler Hermes Kredietverzekering zijn handelsnamen van Euler Hermes NV, Kunstlaan 56, B-1000 Brussel, België, ondernemingsnr.: 0403.248.596 RPR Brussel. Verzekeringsonderneming toegelaten onder code 418.