

Telefoninkasso-Tipps für Vertriebsmitarbeiter

Wer führt schon gern Mahntelefonate? Erst haben Sie den Kunden mühsam an Land gezogen, jetzt sollen Sie ihm wegen einer offenen Rechnung hinterher-telefonieren. Sie sagen, als Verkäufer sei dies nicht ihre Aufgabe, doch die Buchhaltung schiebt Ihnen den schwarzen Peter zu, „schließlich hätten Sie den Kundenkontakt hergestellt“. Diese Situation ist Ihre Chance, sich zu profilieren: Beim Kunden und bei Ihrem Chef.

In Zeiten schrumpfender Margen und stagnierender Umsätze sind Inkasso-Anrufe ein sinnvolles Instrument zur Stabilisierung des Zahlungsflusses. Wer sollte dafür besser geeignet sein, wenn nicht Sie, verehrte Damen und Herren Verkäufer. Oder wollen Sie tatsächlich riskieren, dass Ihr Kunde, den Sie mit Fingerspitzengefühl gewonnen haben, vom nasalierenden Kollegen aus der Buchhaltung angerufen wird? Besser, Sie greifen selbst zum Hörer.

Mit diesen Regeln wird Ihr Mahntelefonat leichter: Sorgen Sie dafür, dass Sie alle fallbezogenen Informationen zur Hand haben: Den offenen Betrag, eine Übersicht des Kundenkontos inklusive Zahlungsverlauf bzw. Rechnungskopien, den Namen Ihrer Kontaktperson beim Kunden und falls abweichend, den Namen des Entscheiders, der die Zahlung frei gibt. Bei Warenlieferungen halten Sie den Zustellnachweis bereit. Bei Dienstleistungen nehmen Sie den Beleg zur Hand, auf dem Ihr Kunde die korrekte Leistungserfüllung bestätigt hat.

Wenn Sie Ihren Kunden nicht erreichen, hinterlassen Sie eine kurze, neutrale Nachricht auf dem Anrufbeantworter: „Guten Morgen Herr Zahlfroh, bitte rufen Sie Hans Muster von der Gläubiger AG an. Ich habe eine Frage zum Auftrag Nr.4711, meine Rufnummer lautet...“.

Vermeiden Sie Redewendungen wie z.B. „es geht um den offenen Posten“, oder „ich rufe von der Buchhaltung aus an“, diese motivieren Ihren Kunden kaum zum Rückruf.

Nach der Begrüßung eröffnen Sie das Gespräch wie folgt: "Es geht um die Rechnungsnummer 47-11, Rechnungsbetrag 258,14 Euro, Rechnungsdatum 10.Juli, diesen Jahres, gibt es irgendeine Frage zu diesem Vorgang?"

Durch diese geschlossene Frage gewähren Sie Ihrem Kunden Raum, die Forderung gänzlich zu bestreiten, eine Mängelrüge zu äußern oder seinen Verzug zu rechtfertigen. Seien Sie darauf vorbereitet, im Bedarfsfall sofort die Kopien aller oben beschriebenen Unterlagen zu faxen. Rechnen Sie damit, dass Ihr Kunde um ein Ratenzahlungsabkommen bittet und klären Sie im Vorfeld Ihren Verhandlungsspielraum bezüglich Höhe und Anzahl der Raten als auch die Frage, ob Ihr Unternehmen in der Lage ist, die zu vereinbarenden Raten per Bankeinzug zu kassieren bzw. die Kreditkarte des Kunden zu belasten.

Knüpfen Sie Ihre Frage an eine Bedingung: „Herr Zahlfroh, wann diese Woche (wann nächste Woche) gleichen Sie den Betrag aus?“ Sie fordern so eine konkrete Zusage vom Kunden ein und nageln ihn damit fest.

Oft verlangt der Kunde eine Änderung seiner Adressangaben (Firmierung, Kostenstelle, Anschrift). Testen Sie die Zahlungsbereitschaft Ihres Kunden und fragen Sie ihn: „Wenn Sie die geänderte Rechnung heute innerhalb einer Stunde per Fax bekommen, wann diese Woche gleichen Sie den Betrag aus?“ An der Antwort erkennen Sie, ob dies ein ernsthaftes Anliegen war, oder ob der Kunde den Änderungswunsch nur vorgeschoben hat um Zeit zu gewinnen. Prüfen Sie die Firmierung und die Anschrift in jedem Fall, auch wenn der Kunde diese nicht reklamiert. Ist die Rechnung an ein Postfach adressiert, so erfragen Sie beim Telefonat zusätzlich die Hausanschrift des Kunden. Falls später weitere Schritte erforderlich sein sollten, so haben Sie damit eine zustellfähige Anschrift für den Mahnbescheids-Antrag beim Amtsgericht.

Bestätigen Sie dem Kunden, dass sein Zahlungsverprechen in Ihrer EDV registriert wird. „Herr Zahlfroh, wir halten Ihre Zusage per 15. August im Kundendossier fest und rechnen bis zu diesem Stichtag mit dem Eingang der 258,14 Euro.“ Falls Ihr Kunde seine Zusage nicht einhalten sollte, so können Sie für weitere Schritte auf diese Aufzeichnungen zurückgreifen.

Die Faustregel lautet: Je weniger Zeit nach Rechnungsfälligkeit bis zu Ihrem Anruf vergeht, desto schneller kommen Sie an Ihr Geld. Hat der Kunde lange Zeit nichts von Ihnen gehört, so ist mit größerem Aufwand zu rechnen, bis er zur Zahlung motiviert ist.

Hier einige typische Kundeneinwände bei offenen Forderungen:

„Sie haben mir einen falschen Betrag belastet“

„Sie hatten mir einen anderen Preis zugesagt“

„Das habe ich doch längst überwiesen“

„Unser Buchhalter ist in Urlaub“

„Der Chef hat die Rechnung (noch) nicht abgezeichnet“

„Wir haben nur einmal pro Monat einen Zahlungslauf“

„Unser Electronic-Banking-Zugang ist gestört, wir können nicht überweisen.“

Stellen Sie sich darauf ein, umgehend weitere Schritte einzuleiten, wenn Sie im Gespräch herausfinden, dass ihr Kunde keine Zahlungsmotivation hat.

Viel Erfolg beim Forderungseinzug

Alexander Küchler

www.firstcallsolutions.de

www.telefoninkassotrainer.de