

Zahlungsfähigkeit im Vergleich zum Zahlungswillen

Die Einbringbarkeit einer Forderung können Sie dadurch einschätzen, in dem Sie die Zahlungsfähigkeit und Zahlungswilligkeit des Kunden ermitteln.

In der Praxis unterscheiden wir, neben anderen, in der Hauptsache zwischen den folgenden 3 Kundentypen nach Ihrer Zahlungsmotivation:

1. Zahlungsfähige „Kreditjongleure“, welche den Gratiskredit des Lieferanten fest einplanen und bisher mit ihrer „Verzugsmasche“ gut gefahren sind.
2. Zahlungsunwillige „Hardliner“ denen Sie nur durch ein gerichtliches Mahnverfahren beikommen bzw. die darauf spekulieren, daß Sie sich wegen des Kostenrisikos scheuen, Zahlungsklage zu erheben.
3. Zahlungswillige kooperative Kunden, die vorübergehend oder länger mittellos sind.

Wenn Sie die Werbeslogans der Inkassobranche lesen, so kommen bei Mahntelefonaten nur psychologisch geschulte, kommunikationsstarke Experten zum Einsatz, die ihr Verhandlungstalent mit der Muttermilch aufgesogen haben. Dies ist nicht immer realistisch. Natürlich sind Verhandlungsgeschick, Intuition und Professionalität ein Plus. Ihr Schlüssel zum Erfolg besteht jedoch darin, die Zahlungsfähigkeit und den Zahlungswillen Ihres Kunden richtig einzuschätzen.

Wie enttarnen Sie nun einen Kunden vom Typ1, Kreditjongleur? Dieser Kunde erklärt meist unverblümt, daß er „auf Zeit spielt“, in dem er z.B. sagt „Wir haben nur alle 6 Wochen Zahlungslauf“, „Wir haben selbst Außenstände“, „Wir haben Ihr Zahlungsziel festeingeplant“ oder Gewohnheitsrecht anmeldet in dem er sagt „das letzte Mal habe ich auch erst nach 6 Monaten gezahlt“. Weitere Klassiker in der Vorwand-Hitparade lauten „Ich habe nie eine Rechnung bekommen“, „Ihre Rechnung liegt längst im Archiv“. Ein Kalauer ist auch das „Bilanzargument:“ „ Zwischen dem Rechnungsdatum und heute lag ein Jahresabschluss“. Bevor Sie auf dieses völlig sinnfreie Argument antworten, fragen Sie bitte selbst: „Will ich Recht haben, oder mein Ziel erreichen?“ Wenn Sie sich für Zielerreichung entscheiden, so dürfen Sie getrost darauf verzichten, Ihrem Kunden die buchhalterische Lösung dieser Aufgabe zu erläutern, sie vermeiden damit die Eröffnung eines Nebenkriegsschauplatzes. Gern versucht Ihnen der Typ1-Kunde ein schlechtes Gewissen zu machen in dem er sagt „Wenn Sie künftig auf pünktlichen Geldeingang bestehen, kann ich gleich zumachen.“

Treten Sie bei allen Argumenten des Typ 1 höchst verbindlich auf. Erzeugen Sie Dringlichkeit in dem Sie die Konsequenzen aufzeigen und vermitteln Sie, daß es mit Blick auf Kosten- und Bonität der bessere Weg ist, die Forderung zeitnah auszugleichen. Machen Sie Aussagen wie z.B. „wir bestehen auf dem Ausgleich heute“ und verankern Sie die Nachhaltigkeit in dem Sie mit einer geschlossenen Frage nachfassen, z.B. „Konnte ich dies verständlich überbringen?“ Sofern die Umstände eine Zahlung am gleichen Tag nicht erlauben, so stellen Sie eine Bedingungsfrage: „Wann diese Woche gleichen Sie die Rechnung aus?“

Woran erkennen Sie einen dauerhaft zahlungsunwilligen Kunden vom Typ 2? Wenn Ihr Kunde Einwände „wie aus der Pistole geschossen“ in aggressivem Ton vorbringt und sich neue Fluchtpunkte sucht, sobald sie einen Einwand entkräftet haben oder sich selbst widerspricht in dem er vorher von ihm bestätigte Aspekte in Frage stellt und dann seinerseits mit rechtlichen Schritten droht, so sind dies deutliche Merkmale für eine Zahlungsunwilligkeit. Vermeiden Sie es in solchen Fällen offene Fragen zu stellen, Ihr Kunde findet dadurch weniger Raum für weitere Vorwände. Sobald Sie einen Kunden als Hardliner identifizieren, beenden Sie schnell und direkt Gespräch. Sagen Sie z.B. „wir können uns nicht einigen, lassen Sie uns das Gespräch beenden“. Als Erfolg lässt sich hier bezeichnen, daß Sie die festgefahrene Situation frühzeitig erkennen und schnellstens aus dem Gespräch aussteigen.

Hören Sie genau hin, wenn Sie es mit einem zahlungsbereiten Typ 3 Kunden zu tun haben, der momentan finanziell auf dem Trockenen sitzt. Diese Fälle sind nicht zwangsweise uneinbringlich, sie erfordern jedoch einen langen Atem, als auch die Bereitschaft während eines größeren Zeitraums nur geringere Beträge einzuziehen. Im Unterschied zum Hardliner stellen Sie hier offene Fragen und hören Sie genau hin, dies hilft Ihnen die Fähigkeit und den Willen des Kunden einzuschätzen. Oftmals sind Sie nicht der Einzige, der anruft um zu kassieren, Ihr Kunde hat seine Argumentation schon in anderen Telefonaten „trainiert“.

Wie können Sie bei Kunden vom Typ3 Zahlungen bekommen, vor all den Anderen die in der Schlange stehen? Heben Sie sich ab von der aggressiven Strategie der meisten Anrufer! Wählen Sie eine verständnisvollere Einstellung, die trotzdem verbindlich und direkt ist. Gehen Sie einer kooperativen Grundhaltung ins Gespräch. So wie ein aufgesetztes Lächeln unecht wirkt, so wirkt auch eine „aufgesetzte Geisteshaltung“ nicht authentisch. Verinnerlichen Sie den Respekt gegenüber Ihrem Kunden bis Sie dies tatsächlich empfinden, Ihre aufrichtige Wertschätzung wird vom Kunden unbewusst wahrgenommen. Wenn Ihr Kunde jemals wieder finanziell auf die Beine kommt, so wird er sich gerne an diejenigen erinnern, die ihn gut behandelten als er „ganz unten“ war.

Versuchen Sie sofort zu erkennen, wann es sich lohnt mit einem Kunden zu „arbeiten“ und in welchen Fällen Sie besser einen Schlusstrich ziehen.

Viel Erfolg beim Forderungseinzug

Alexander Küchler

www.firstcallsolutions.de

www.telefoninkassotrainer.de