

Smoes van de wanbetaler

Cheatsheet: 10 meest gehoorde debiteurensmoezen en hoe u hierop reageert

SOORT SMOES

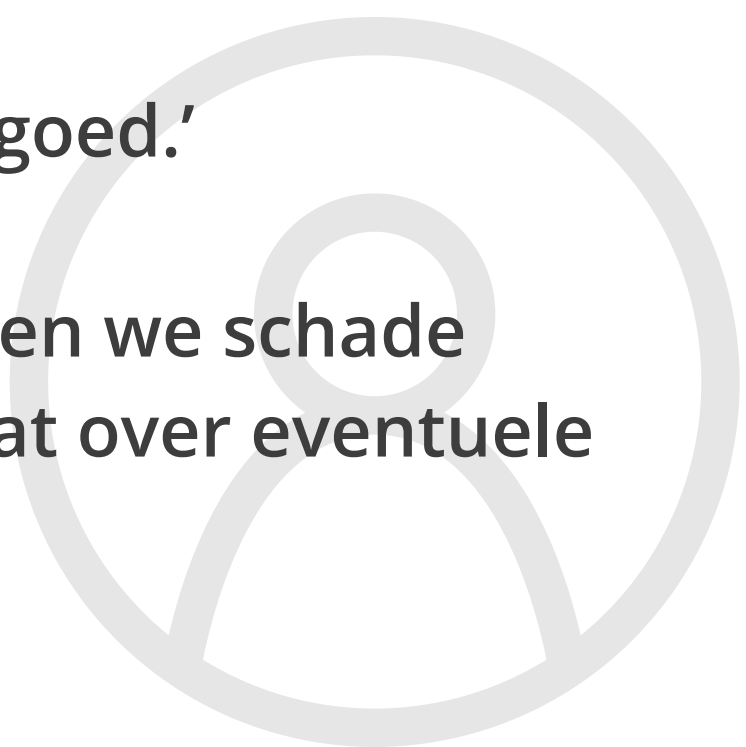
Liquiditeit

- 'Ik kan niet betalen want mijn klanten betalen mij niet.'
- 'We hebben cashflowproblemen.'



Klacht

- 'Het product is verkeerd geleverd, de kwaliteit is onder de maat.'
- 'Van de 1000 producten waren er 10 niet goed.'
- 'Door de toepassing van uw product hebben we schade geleden. We overleggen met onze advocaat over eventuele stappen.'



Macht

- 'We betalen pas na 90 dagen / automatisch één keer per maand.'
- 'Een van de directeuren moet nog tekenen.'



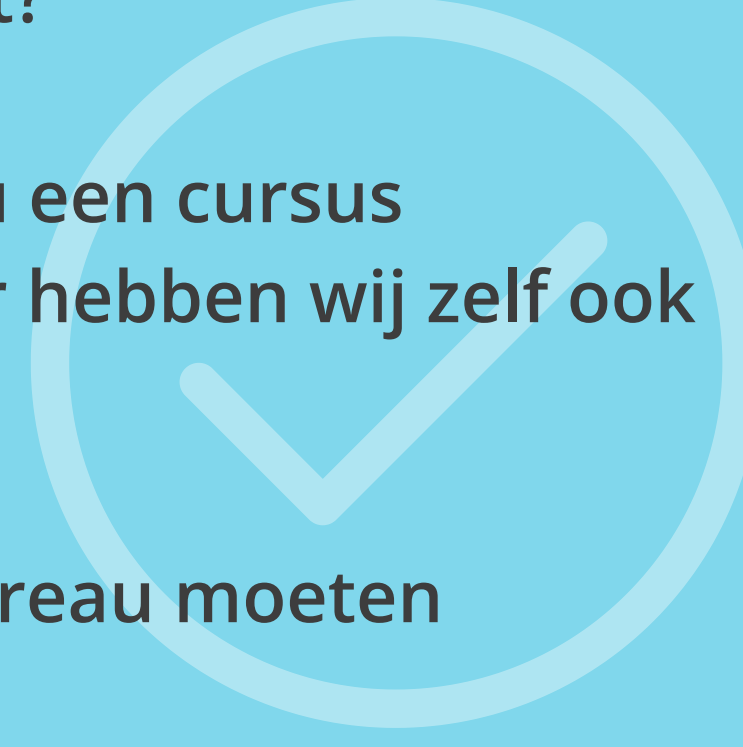
Bereikbaarheid

- 'Ik heb de factuur niet ontvangen / P.O.-nummer ontbreekt.'
- 'De persoon die de betalingen doet is op vakantie.'
- 'Ik zal het zo snel mogelijk in orde maken.'

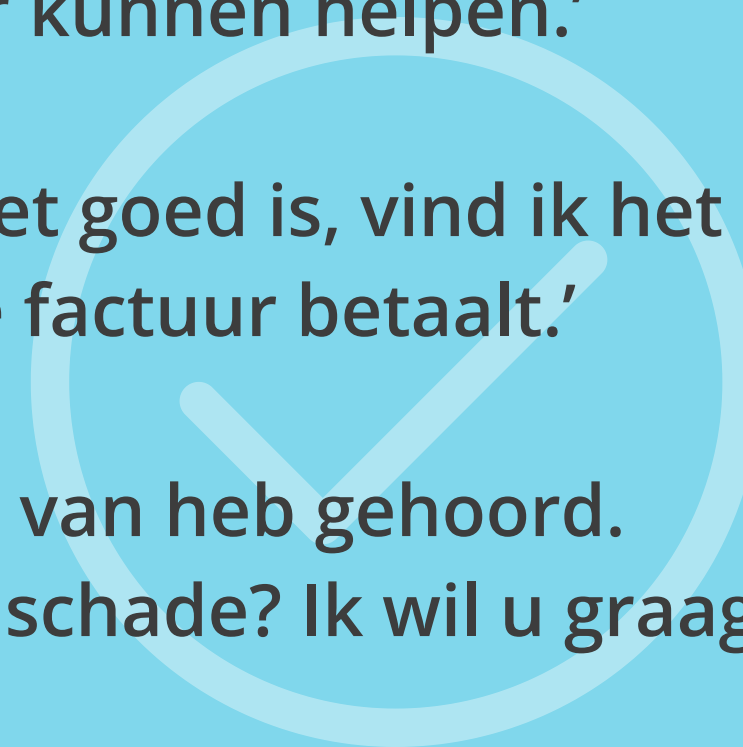


WAT U WEL MOET ZEGGEN

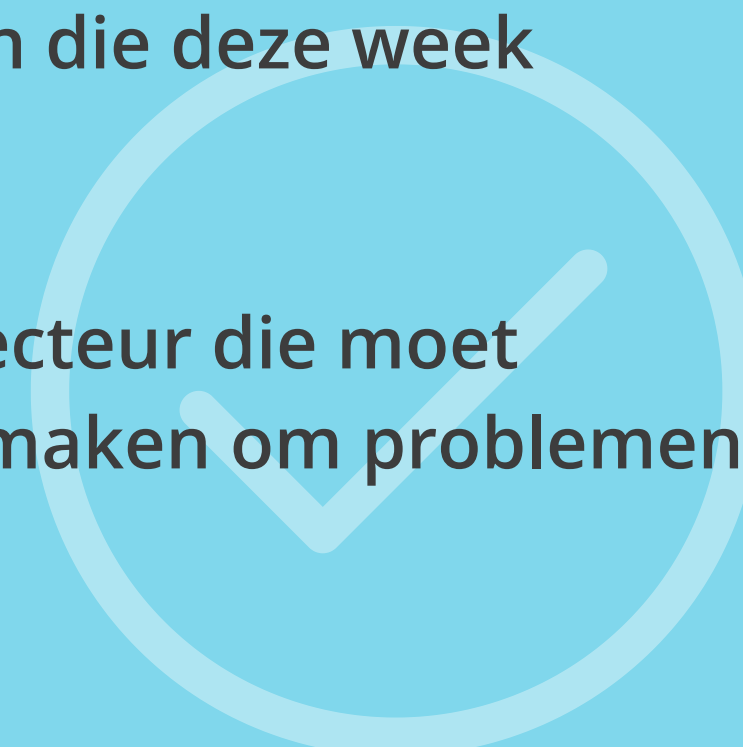
- 'Ik heb begrip voor uw situatie. Hoe zouden we tot een oplossing kunnen komen? Ik wil afspreken dat u deze week betaalt, wat stelt u voor?'
- 'Wanneer denkt u het geld te hebben? Kunt u mij garanderen dat u op die datum onze factuur voldoet?'
- 'Uw klanten betalen u niet? Dan kan ik u een cursus "telefonisch incasseren" aanraden. Daar hebben wij zelf ook baat bij gehad.'
- 'Ik wil voorkomen dat we een incassobureau moeten inschakelen.'



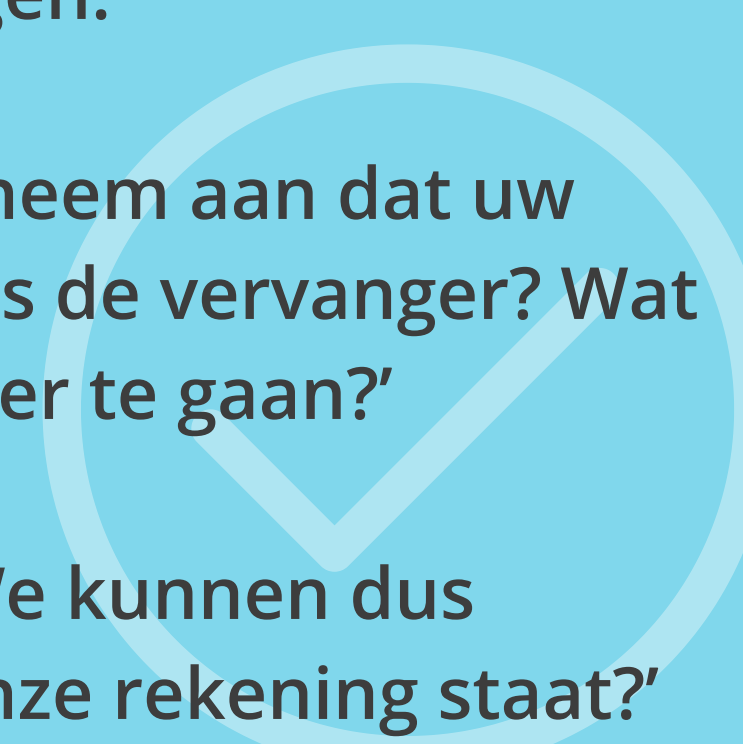
- 'Ik ga uw klacht meteen onderzoeken. Ik zal u morgen terugbellen om de uitkomst te bespreken.'
- 'In onze voorwaarden staat dat klachten binnen acht dagen gemeld moeten worden. Ik vind het jammer dat u die termijn overschreden hebt. Ik had u dan eerder kunnen helpen.'
- 'Als 10% van de geleverde producten niet goed is, vind ik het redelijk dat u minimaal een deel van de factuur betaalt.'
- 'Ik vind het jammer dat ik hier nog niets van heb gehoord. Kunt u meer vertellen over uw geleden schade? Ik wil u graag helpen dit op te lossen!'



- 'U heeft onze betalingsvoorwaarden geaccepteerd. Daarmee bent u akkoord gegaan met onze betaaltermijn.'
- 'Ik begrijp dat u alle rekeningen op de laatste dag van de maand automatisch betaalt? Kunnen we afspreken dat u voor deze factuur een uitzondering maakt en die deze week handmatig overmaakt?'
- 'Kan ik een afspraak maken met de directeur die moet tekenen? Dan kan ik goede afspraken maken om problemen in de toekomst te voorkomen.'



- 'Ik heb hier de factuur. Graag controleer ik met u het adres en alle andere relevante gegevens op de factuur.'
- 'Wie gaat er nu over de betalingen? Wat is hun emailadres? Dan mail ik direct een kopie van de factuur, zodat we deze week nog een betaling kunnen ontvangen.'
- 'Wat lekker, even op vakantie. Maar ik neem aan dat uw betalingen daarmee niet stoppen. Wie is de vervanger? Wat stelt u zelf voor om toch tot betaling over te gaan?'
- 'Fijn dat u het meteen in orde maakt. We kunnen dus afspreken dat het geld deze week op onze rekening staat?'



WAT U NIET MOET ZEGGEN

- 'Met uw betalingsproblemen hebben wij niets te maken.'
- 'Als u niet binnen vijf dagen betaalt, dan schakelen wij een incassobureau en deurwaarder in.'



- 'Met klachten moet u bij onze klachtenafdeling zijn. Ik ben van debiteurenbeheer.'
- 'U klaagt wel erg vaak over geleverde producten. Dat u ontevreden bent, ligt dus niet aan ons.'



- 'Als er niet binnen vijf dagen betaald wordt, schakel ik een incassobureau of deurwaarder in.'
- 'Met jullie interne procedures heb ik niets te maken.'



- 'Volgens onze administratie is de factuur correct verzonden. Hij dient dus ook per ommegaande betaald te worden.'
- 'Als u niet direct betaalt, zorg ik ervoor dat u niets meer geleverd krijgt.'

