



Telefonisch debiteurenbeheer

cursus samengesteld
 door Hendrik Claessens



obelisk



Een efficiënt telefoongesprek

1. Een korte start

Een positieve eerste indruk maken, daar gaat het in eerste instantie om. Nu moet u geen handige reinigingsmachine of voordelige keukenrobot aan de man brengen, maar een geldvordering. U verkoopt een product (namelijk dat hij moet betalen), maar dat is zeker geen populair product. Toch verschilt het begin van uw incassotelefoontje niet wezenlijk van een verkoopprospectie. U moet namelijk zijn aandacht en interesse wekken, en dat allemaal in die eerste momenten van het gesprek.

De zo belangrijke eerste indruk wordt gevormd in luttele seconden. Twintig seconden hebt u, om uw telefonisch visitekaartje af te geven. Zorg er dan ook voor dat u er 'goed uitziet' aan de telefoon. U moet hard werken aan de manier waarop u de conversatie opent omdat daar de rest van het gesprek van afhangt. 'Goed begonnen is half gewonnen' is in deze geen afgezaagd cliché, maar een naakte waarheid. U kunt slechts op twee mogelijke emoties stoten bij uw toehoorder: weerstand of interesse. Het is uw taak deze tweede reactie aan te boren.

In die twintig kostbare seconden geeft u uw 'verbale handdruk' aan uw gesprekspartner. Via de telefoon gebeurt de kennismaking enkel met woorden, wat een niet te onderschatten moeilijkheid is. Indien u een verkeerde eerste indruk maakt, zal het zeer lastig zijn de situatie nadien om te keren. Indien u onze raadgevingen echter volgt, kunt u van dit nadeel precies een troef maken. Het komt erop aan zeer goed te weten wat u zegt en hoe u het zegt. U moet zich bewust zijn van de impact en het effect van uw woorden. Hierin kunt u zich trainen en verder bekwamen. De hierna volgende technieken zullen uw kans op een gunstige afloop opdrijven. In die twintig aanvangsseconden zal de basis gelegd worden: wankel stellingen of rotsvaste fundamenten die leiden naar succes.

1. 1. Groeten

Zeg steeds vriendelijk goedendag. Dit is een basisregel in de gedragscode voor de telefoon. U belt wel een persoon op die u geld verschuldigd is, maar dat betekent niet dat u deze basisregel zomaar naast u neer kunt leggen.

Met het 'groeten' bedoelen we de eerste woorden die u uitspreekt aan de telefoon.

- De groet komt nog vóór u zichzelf voorstelt. U kunt kiezen voor het neutrale "Dag" of "Goedendag", maar afhankelijk van het tijdstip van uw oproep kan ook voor "Goedemorgen", "Goedemiddag" of "Goedenavond" geopteerd worden.
- Belangrijker dan dat is echter dat u uw groet persoonlijk maakt. U moet niet groeten in het algemeen, neen, u moet hém groeten.
- Zorg er dan ook voor dat u de juiste persoon aan de lijn hebt en zijn naam kent.

Drie situaties kunnen zich voordoen:

a. U herkent de stem van de schuldenaar.

Jammer genoeg hebt u hem namelijk al dikwijls aan de lijn gehad. In dat geval begint u gewoon op de volgende manier:

"Dag mijnheer Hermans."

"Dag mevrouw Geenen."

b. U weet niet wie u aan de lijn hebt.

In geval van twijfel kunt u het beste meteen uw vraag formuleren, maar u mag zeker niet vergeten te groeten.

"Dag meneer. Ik zou willen spreken met mevrouw Cuypers. Kunt u mij doorverbinden alstublieft?"

Indien de persoon waarnaar u op zoekt bent zelf de telefoon opnam, zal hij meteen antwoorden:

"Daar spreekt u mee."

c. Een derde persoon antwoordt en u weet dat het om een andere persoon gaat.

U kent namelijk de stem van de schuldenaar en deze lijkt helemaal niet op de zijne. In dat geval handelt u het beste zoals in de tweede situatie: groet beleefd en vraag naar de persoon met wie u wenst te spreken:

"Goedendag meneer. Ivo Franken van Industriële Kunststoffen Artibel. Ik wens te spreken met..."

Let op het gebruik van het werkwoord 'wensen'. In dit werkwoord schuilt namelijk een kleine onderliggende toon van gezag. Door dit werkwoord te gebruiken, plaatst u zich in een positie die licht dominant is. Dit is zeker en vast een goede zaak omdat u de vordering zult moeten 'verkopen': u zult met andere woorden de schuldenaar moeten overtuigen ervoor te zorgen dat hij betaalt wat hij u nog verschuldigd is.

1.2. Identificeren

U moet de juiste persoon aan de lijn krijgen. In bedrijven is er vaak één bepaalde werknemer die bevoegd of verantwoordelijk is, zodat het geen zin heeft uw tijd te verliezen met andere personen. Ook bij particulieren is het veelal één gezinslid die de financiële kwesties regelt.

Wees niet te familiair, tenzij u de schuldenaar persoonlijk goed kent. Noem hem niet bij de voornaam, maar steeds bij de familienaam, voorafgegaan door "mevrouw" of "mijnheer". Dit toont respect en creëert de afstand die nodig is om het daarna over de uitstaande schuld te hebben. Te weinig afstand bemoeilijkt praten over geldzaken, terwijl anderzijds ook een te grote afstand ondoeltreffend is. Met "mijnheer" of "mevrouw" blijft u neutraal.

Uw gesprekspartner identificeren wil eenvoudigweg zeggen dat u zijn naam op vragende toon moet uitspreken. De reactie daarop wijst onmiddellijk uit of u met de juiste persoon spreekt. Had u echter dadelijk de stem van de schuldenaar zelf herkend, dan gaat deze identificatievraag niet op. Die identificatie gebeurt dan namelijk al bij het groeten ("*Dag meneer Claessens*" of "*Dag mevrouw Verboven*").

Een gesprek zou bijvoorbeeld als volgt kunnen beginnen:

"Dag meneer. Ik zou graag met mijnheer Martens spreken. Kunt u mij doorverbinden alstublieft?"

"Een momentje alstublieft."

Na enkele ogenblikken hoort u vervolgens

"Hallo?"

Op dat ogenblik moet u de gesprekspartner identificeren:

"Dag meneer. Meneer Martens ?"

"Ja, daar spreekt u mee."

Waarom is het nodig deze vraag te stellen terwijl u zo goed als zeker bent dat u de juiste persoon aan de lijn hebt? Heel simpel. Door zijn naam uit te spreken, wekt u goodwill op. Ook hier hebben we te maken met een typisch menselijke eigenschap: de meeste personen hebben een zeer sterk gevoel van eigenliefde en houden ervan hun naam te horen.

Hou bij het begin van de conversatie dan ook rekening met deze menselijke zwakheid en aarzel vooral niet om de naam van uw gesprekspartner in de loop van het gesprek twee tot drie keer te herhalen. Negen kansen op tien hoort hij dat graag! Door hem van bij het begin van het onderhoud bij de naam te noemen, zult u meteen drie troeven in handen hebben:

1. De gesprekspartner is geveleid en krijgt bijgevolg meer zin om te luisteren.
2. U bent meteen begonnen met het scheppen van een 'band', of met andere woorden, een sfeer die bevorderlijk is voor de onderhandeling.
3. De gesprekspartner zal bevestigend antwoorden indien u zijn naam vernoemt. Hij zal 'ja' zeggen en telkens hij het woord 'ja' uitspreekt, zal zijn weerstand kleiner worden. U herkent hierin ongetwijfeld de techniek van de goedkeuring. Aangezien u de schuldenaar wilt overtuigen, is deze verzwakking van zijn weerstand bij uw opzet een absolute noodzaak. Dankzij de identificatie en meer bepaald het positieve antwoord van de debiteur (de Ja's) zult u verder vooruitgang boeken in de goede richting.

U kunt zijn ego eveneens strelen door naast zijn naam, ook zijn functie te vernoemen. Mensen met een verantwoordelijke of belangrijke functie zijn daar trots op en zullen u dit graag horen zeggen.

Bijvoorbeeld:

"Goedemorgen mijnheer Van Gastel. U spreekt met Els Vercammen van Vrachtvervoer Cools. Ik zou graag willen spreken met de persoon die verantwoordelijk is voor de Boekhouding. Men heeft mij verteld dat u dat bent."

1.3. Efficiënt reageren in drie bijzondere situaties

Eén van de nadelen van de telefoon is dat het soms heel wat tijd en geduld vergt voor u met de juiste persoon kunt spreken. In de praktijk zult u meer bepaald meer dan eens in aanraking komen met de volgende drie situaties: het antwoordapparaat, de secretaresse of de boodschap "Niet thuis".

1.3.1. Het antwoordapparaat

Een verschrikking voor de geldvorderaar, een magisch toestel voor de debiteur: dat is het antwoordapparaat. Maar wat doet u wanneer u voor de zoveelste keer diezelfde ingesproken tekst hoort, gevolgd door de afgrijselijke 'bieb' ?

- Groet.
- Stel u voor (Met voornaam, naam en firmanaam).
- Vraag dat men u zo snel mogelijk terugbelt, zonder daarom de reden te vermelden. Indien u de reden opgeeft (dat hij u moet betalen), zou de schuldenaar wel eens niets van zich kunnen laten horen.

1.3.2. De secretaresse

U kunt op een hindernis stuiten wanneer een secretaresse of telefoniste de oproepen probeert te filteren. Haar baas of overste wil namelijk niet om de haverklap worden gestoord en enkel de belangrijke dingen persoonlijk afhandelen. De filter is bedoeld om het kaf van het koren te scheiden. De hindernis luidt meestal als volgt: "Waarover gaat het?" Het is de kunst hier voorbij te geraken.

Er zijn drie mogelijkheden om de hindernis te ontwijken:

1. Kort maar eerlijk antwoorden op de vraag die men u stelt.
2. De secretaresse als uw partner. Geef haar niet de indruk dat u zo snel mogelijk voorbij haar wilt geraken. Neen, vertel haar waarover het gaat zodat ze zich niet buitengesloten voelt en u zal doorschakelen omdat u haar niet als lucht hebt behandeld. Toch laat u niet teveel los.
3. Te antwoorden op zo'n manier dat de secretaresse er zich niet gemakkelijk van af kan maken. Laat niet te veel los en blijf vaag, zodat ze u niet met een kluitje in het riet kan sturen.

Indien het u ondanks deze raadgevingen toch niet lukt om voorbij de filter te geraken, zit dan niet bij de pakken neer. Er is namelijk nog één handige truc. Indien de secretaresse u niet wil doorschakelen, zeg dan dat u een briefje of fax zult sturen en vraag haar naar het adres of faxnummer van de contactpersoon. Deze truc is ook zeer effectief wanneer u de naam van de juiste contactpersoon niet kent. Dan kunt u nog kiezen: het briefje of fax effectief versturen ofwel op een ander tijdstip nog eens terugbellen en rechtstreeks naar de persoon vragen wiens naam u zonet te weten gekomen bent.

U zult meer kans maken doorverbonden te worden.

1.3.3. Niet thuis

Vaak zult u het antwoord krijgen dat de gezochte persoon afwezig of niet beschikbaar is. Bij privépersonen krijgt u dan meestal de echtgenoot/ echtgenote of één van de kinderen aan de lijn. Bij bedrijven spreekt u gegarandeerd met de secretaresse die u droogjes meldt dat haar baas in vergadering, op vakantie of op seminarie is. Vraag dan rond hoe laat u hem het beste terugbelt:

"Wanneer kan ik het beste opnieuw contact met hem opnemen?"

... ofwel of het mogelijk is een boodschap door te geven. In dat laatste geval kunt u het beste een licht dwingende toon opzetten - maar tegelijk vriendelijk blijven - en zeggen:

"Ik geef u een dringende boodschap door voor hem. Kunt u hem vragen zo snel mogelijk terug te bellen naar Francesca Grootjans van de firma Plexus?"

Indien men u vraagt een boodschap na te laten, dan kunt u dit ook omzeilen door te zeggen dat u nogal veel te vertellen hebt. Probeer zo het faxnummer of directe telefoonnummer van uw contactpersoon te pakken te krijgen.

1.4. Zich voorstellen

Uzelf voorstellen is eveneens een elementaire regel uit de telefoongedragscode, die u dan ook nauwgezet moet respecteren. Stel u op een doeltreffende manier voor. Hiermee bedoelen we dat de manier waarop u zich voorstelt, ook zal bijdragen tot het komen tot een opbouwende dialoog.

Zonder twijfel hanteert u hierbij het beste rechtstreekse en eenvoudige formuleringen.

- Rechtstreekse: Stel u liever niet voor als "Meneer", "Mevrouw" of "Juffrouw", want dat komt nogal stijf en formeel over. Zo'n eerder plechtige introductie is niet bevorderlijk voor een goede communicatierelatie.
- Eenvoudige: Hou het bij uw voornaam, familienaam en departement van de onderneming waar u werkt. Door eerst uw voornaam te vermelden, komt uw voorstelling zeer natuurlijk over. Nadien zult u meteen tot een dialoog kunnen overgaan zonder daarom al te familiair te worden.

Zeg dus:

"U spreekt met Eric Melis van de Dienst Klantenopvolging bij Staalbedrijf Metalix."

Daarna last u een korte pauze in zodanig dat de toehoorder uw woorden kan laten inwerken. Er wordt algemeen aangenomen in de communicatiesector dat het begrijpen van een boodschap door de 'ontvanger' niet onmiddellijk gebeurt. Het vergt tijd, zelfs indien het gaat om iets eenvoudig. U, de 'zender', moet hem altijd even de tijd gunnen om uw boodschap te verwerken.

Nadat u uzelf voorgesteld hebt, moet u nu de reden van uw oproep bekend maken.

1.5. Zeggen waarom u belt

U hebt gegroet en u spreekt met de juiste persoon. Wees nu to-the-point en draai niet rond de pot. Indien u doeltreffend wilt handelen, dring dan weloverwogen door tot de kern van de zaak. U belt niet om te praten over het weer! Geef al in uw eerste zin aan dat het gaat om een geldvordering. Verontschuldigt u daarvoor zeker niet. Indien u de indruk geeft rond de zaak heen te praten of zich verontschuldigt, zou het kunnen dat uw toehoorder ervan probeert te profiteren. Vergeet niet:

- U telefoneert om verschuldigde rekeningen te vereffenen.
- U moet de touwtjes van het gesprek in handen houden. Uw toehoorder van zijn kant kan namelijk proberen u om de tuin te leiden of zelfs te manipuleren.

Aan de andere kant mag u natuurlijk ook niet brutaal beginnen worden. U moet steeds voor ogen houden dat u uw onderneming vertegenwoordigt waarvan u, hopelijk, ook een zo goed mogelijk imago wilt uitdragen. U spreekt met een schuldenaar, dat klopt, maar hij is en blijft nog steeds een klant. En die is koning, of in ieder geval: hij verdient hoe dan ook uw respect.

Een methode die goede resultaten oplevert, is de 'ABCD'-methode:

Altijd beleefd
Beknopt
Concreet
Duidelijk

In de lijn van deze methode zult u dan ook zeggen:

"Mevrouw Verschuieren, ik bel u voor het volgende. U hebt uw factuur van 20 februari jongstleden voor een Yamaha motorfiets nog steeds niet vereffend."

Na deze zin last u een korte pauze in en aldus past u de techniek van de stilte toe, die wij reeds hebben toegelicht. Mevrouw Verschuieren moet nu wel reageren.

Zorg er steeds voor dat uw inleiding kort en bondig is. Niet alleen draagt dit bij tot de duidelijkheid en een beter begrip, maar zo geeft u de schuldenaar niet de tijd om alsnog snel-snel uitvluchten, smoezen of bezwaren te bedenken. Een groot voordeel van de telefonische geldvordering is immers het verrassingseffect. Hij verwacht u niet, en zeker niet op dat moment. U kent het dossier en bent een geoefend communicator. Hij is totaal onvoorbereid. Het is uw taak hem zo weinig mogelijk kans te laten om uw aanmaning tot betaling te omzeilen.

1.6. Glimlachen

U weet ongetwijfeld dat de glimlach één van de absolute voorwaarden is van het geslaagde telefoongesprek. Alle leerboeken en opleidingen over telefoongebruik leggen de nadruk op het belang van de glimlach. Ze is van levensbelang in het telefonisch onthaal: geen onthaal zonder glimlach. Of neem nu het maken van afspraken via de telefoon, waar de glimlach uw stem aangenamer en sympathieker doet klinken. Op die manier maakt u gevoelig meer kans op het verkrijgen van de gewenste afspraak.

Tijdens seminars en workshops rond het vereffenen van geld, kijken deelnemers soms verwonderd op wanneer hen aangeraden wordt te glimlachen. Ze vrezen dat een lachende stem minder kordaat overkomt, terwijl kordaatheid nu precies een noodzakelijk element is in de geldvordering.

We moeten hierin zeer duidelijk zijn. De schuldenaar moet uw glimlach kunnen opmerken, maar u moet hem natuurlijk goed doseren en ervoor zorgen dat u aan de telefoon als een open en beleefd persoon overkomt. Op die manier zult u veel gemakkelijker met de schuldenaar kunnen communiceren. Tegelijk moet u ook de uitstraling hebben van een bedachtzame, rustige, zelfzekere persoonlijkheid, of in één woord: die van een echte professional. Zo zult u indruk maken op uw gesprekspartner aan de andere kant van de lijn die uw 'rustige kordaatheid' zal aanvoelen.

Toch mag u met die glimlach ook niet overdrijven. Anders loopt u het gevaar dat de schuldenaar denkt dat u luchtig doet over onbelangrijke zaken. Of dat u zich niets aantrekt van zijn situatie.

Oefening baart kunst. Probeer het juiste evenwicht te vinden tussen ernst, kordaatheid en de glimlach. U zult zien dat uw telefoongesprekken er doeltreffender op worden.

2. uw gesprekspartner aan het woord laten

Wat is er tot nu toe al gebeurd? U hebt de telefoon van de haak genomen, het nummer gevormd, gegroet, de juiste persoon te pakken gekregen, zich voorgesteld en kort aangestipt waarvoor u belt. En dat alles voltrok zich in een tijdspanne van zo'n 20 seconden. Indien alles goed verlopen is, komt nu de tweede fase. Daarin komt de reactie van de debiteur aan bod. Hij moet nu spreken en een standpunt innemen.

Het gesprek heeft een goede start genomen, maar kan nog alle richtingen uit, afhankelijk van de respons van de schuldenaar.

Nadat u kort de reden van uw telefoonoproep hebt opgegeven, is het zaak om uw gesprekspartner tot spreken te dwingen. Hij kan zich, in tegenstelling tot een brief, niet verschuilen of wegvluchten. Hij kan het zich evenmin veroorloven om het stilzwijgen te bewaren. U daarentegen doet dit wel, en met name wanneer u de techniek van de stilte hanteert. Die techniek in al zijn vormen en toepassingen, komt nu aan bod in dit tweede hoofdstuk.

2.1. Een betekenisvolle pauze inlassen

Uw laatste zin moet absoluut gevolgd worden door een moment van stilte. Wij noemen dit een 'betekenisvolle pauze'. Het doel hiervan is ervoor te zorgen dat dit moment van stilte een zekere spanning opwekt. De schuldenaar wordt uit zijn tent gelokt en voelt zich op die manier verplicht te spreken. Dit onderdeel is zo belangrijk dat we er even langer bij zullen stilstaan.

Laten we misschien meteen beginnen met een voorbeeld. Indien u beslist zelf een huis te bouwen, zult u eerst materiaal moeten aankopen zoals bakstenen, zand en cement om uw muren te kunnen optrekken.

In de communicatie is het precies hetzelfde. Zoals bij een woning hebt u ook voor een optimale communicatie bouwstenen nodig. Onder een optimale communicatie verstaan we de communicatie tussen u en uw debiteur die uw doelstelling zal verwezenlijken. Dergelijke communicatie ontstaat op basis van de informatie die u verkrijgt van uw gesprekspartner. Dat zijn onze bouwstenen.

Indien u wilt dat uw gesprekspartner u de informatie verstrekt die u nodig hebt, moet u eerst en vooral zwijgen om hem te doen spreken. U last dus na de vermelding van de reden van uw telefoontje een stilte in om de schuldenaar tot spreken aan te zetten. Schop de bal in zijn kamp. Hoe meer hij zal vertellen, hoe meer informatie u zult verkrijgen waardoor u:

1. uw gesprek zult kunnen verderzetten (zijn woorden zijn uw 'input').
2. een argumentatie kunt uitwerken waardoor u de idee zult kunnen verkopen dat hij moet betalen wat hij u nog verschuldigd is. Dat is uiteindelijk de doelstelling van de hele onderneming.

Oefen u dus om de stilte te bewaren, zelfs indien uw toehoorder niet meteen na u het woord neemt. Dit kan wel eens het geval zijn, en de spanning loopt op dat ogenblik nog hoger op. In het begin zult u dit waarschijnlijk wat vervelend vinden. U zult misschien ook de neiging hebben zelf opnieuw het woord te nemen om de stilte te breken. Span u in om dit niet te doen. U hebt er alles bij te winnen.

In de meeste gevallen is het namelijk zo dat de schuldenaar door uw stilzwijgen van zijn stuk raakt en begint te spreken. Dan komt het er vooral op aan hem niet te onderbreken. Nogmaals: hoe meer hij praat, hoe meer informatie u kunt verzamelen en hoe meer kansen u hebt om vooruitgang te boeken.

In de loop van deze fase zult u door zo te handelen twee doelstellingen kunnen verwezenlijken:

- u zult uw kennis over de schuldenaar en het dossier kunnen aanvullen;
- u zult kunnen oordelen of uw gesprekspartner van goede of slechte wil is.

Het eerste punt is zeer belangrijk. In de loop van de fase van het 'Kennen' zult u inderdaad vastgesteld hebben dat bepaalde gegevens ontbreken. Het zou ook kunnen dat het dossier van uw klant reeds oud is en dat het nodig is dit dossier te updaten. Volg dan ook aandachtig wat uw gesprekspartner u zal vertellen. In veel gevallen zal hij namelijk zelf kostbare informatie en nieuwe gegevens verstrekken die voor u absoluut noodzakelijk zijn. Schrijf ze meteen op, want deze gegevens zullen nuttig zijn bij een eventuele volgende actie.

Het tweede punt is minstens even belangrijk. U zult uw houding misschien moeten wijzigen in de loop van het onderhoud. Een doorgewinterd communicator als u zal onmiddellijk begrijpen wat de schuldenaar zegt en wat hij wil zeggen. U voelt meteen aan of hij al dan niet oprecht is. Naast de inhoud van zijn boodschap, maakt ook de manier waarop hij spreekt u veel wijzer. U moet kunnen kijken met uw oren. Zo zult u direct horen aan zijn stem of hij nerveus is, zijn gezicht probeert te redden, in spanning zit, aarzelt, enz. Het zou dan kunnen dat u strenger moet optreden wanneer uit de situatie blijkt dat de schuldenaar de zaak het liefste op de lange baan wil schuiven. Anderzijds kunt u ook meer begrip tonen indien u voelt dat hij bereid is de situatie zo snel mogelijk af te handelen en te regelen.

2.2. Enkele uitgewerkte voorbeelden

We zullen dit alles met een aantal concrete voorbeelden verduidelijken. Het zou ons natuurlijk te ver leiden alle gevallen te behandelen die in de praktijk voorkomen. Daarom zullen we ons beperken tot een aantal klassieke reacties van de schuldenaar en deze kort bespreken.

Voorbeeld 1

De schuldenaar geeft u hier een "gemakkelijk" excuus. U zult moeten nagaan in hoeverre dit gegrond is. Dit kunt u doen door de dialoog opnieuw op gang te brengen en het laatste stuk van zijn antwoord op vragende toon te herhalen: "Niet zo goed lopen?". U verplicht hem op die manier meer uitleg te geven en u zult vervolgens kunnen nagaan of zijn excuus terecht is.

Voorbeeld 2

De schuldenaar lijkt aan uw oproep niet zwaar te tillen. Men zou kunnen denken dat het niet betalen voor mevrouw Zorgdrager de normaalste zaak ter wereld is. U moet nu meer informatie krijgen over de datum waarop zij u zal betalen. De meest eenvoudige manier is haar te vragen: '*Wanneer gaat u het nodige doen?*' Daarna zult u haar eventueel moeten overtuigen om het verschuldigde bedrag te betalen binnen een redelijke termijn. Vervolgens legt u haar uit dat haar onbetaalde factuur een abnormale situatie is.

Indien u het nadien noodzakelijk acht, informeert u vervolgens naar de stiptheid die de schuldenaar in de toekomst aan de dag wil leggen.

U vraagt hem (of haar) wat hij denkt te doen om een dergelijke situatie in de toekomst te vermijden. Indien de middelen die hij aangeeft u onvoldoende of ondoeltreffend lijken, moet u met hem onderhandelen om ervoor te zorgen dat hij in de toekomst een andere houding aanneemt.

Voorbeeld 3

Hier moet u zich verschillende vragen stellen:

- is de schuldenaar van goede of slechte wil?
- Gaat het om een fout van de bank waardoor de betaling per ongeluk niet heeft plaatsgevonden?
- Werd het geld na de vervaldag op de rekening geplaatst?

U hebt meer inlichtingen nodig om uw argumenten voor de geldvordering te kunnen staven. U zult dan ook verduidelijking willen omtrent de twee laatste punten waar u zich vragen over stelt. Over de goede of slechte wil van de schuldenaar zult u pas een oordeel kunnen vellen indien u meer informatie hebt verzameld.

Voorbeeld 4

In dit stadium heeft de schuldenaar, mijnheer Blockx, u geen enkel element aangereikt om uw dialoog verder te zetten. U zult dan ook het stilzwijgen moeten bewaren om hem tot spreken aan te zetten. Zwijg dus om het vervolg van het verhaal eruit te krijgen. Indien de schuldenaar echter de tanden op elkaar houdt, zult u de dialoog opnieuw moeten aanknopen en vragen: '*Wat is er precies aan de hand?*' (u herkent ongetwijfeld de techniek van de open vraag) en afsluiten met een langere stilte.

2.3. De zes soorten schuldenaars

Grosso modo kunnen we zes verschillende types van debiteuren onderscheiden waarmee elke incasso-professional meermaals in aanraking komt. Het spreekt voor zich dat dergelijke typologie steeds voor een deel kunstmatig en overgegeneraliseerd is, maar toch is ze realistischer dan u misschien wel denkt.

2.3.1. De goede klant

Hij is in de regel stipt en punctueel. Het feit dat hij u geld verschuldigd is, is een uitzondering op zijn regel. Uw bedrijf heeft veelal een goede en langlopende relatie met hem en u hebt er dus alle belang bij hem als klant te behouden. Wees dus zeer hoffelijk. U moet hem laten verstaan dat u de achtergebleven betaling beschouwt als een incident dat in zijn geval niet veel te betekenen heeft.

2.3.2. Het slachtoffer

Indien hij niet betaald heeft, is dat omdat hij van het ene rampenscenario in het andere is terechtgekomen. Hij wil u wel betalen, maar door onvoorziene en uitzonderlijke omstandigheden heeft hij het zeer moeilijk op dat moment. Hij is evenwel absoluut te goeder trouw. Geef daarom blijk van begrip. Toon medelijden om hem te laten voelen dat u hem steunt, en stuur het gesprek vervolgens in de richting van een oplossing voor het probleem. Zorg dat u niet te emotioneel betrokken raakt. Behalve wanneer er echt een faillissement dreigt, kan er in de meerderheid van de gevallen immers steeds een oplossing gevonden worden.

2.3.3. De toevallig nalatige

Af en toe, afhankelijk van de omstandigheden, blijven de betalingen bij deze persoon uit. Hoffelijkheid en kordaatheid vormen hier de algemene regel. Hij is te goeder trouw en zal zijn verbindingen wel nakomen. Praat hem een gevoel van plichtsbewustzijn aan. Zijn achterstallige betaling kan te wijten zijn aan vergeetachtigheid, een slechte organisatie, een personeelwissel en dergelijke. Het is aan u om te vermijden dat zijn toevallige nalatigheden een gewoonte worden.

2.3.4. De chronisch nalatige

Hij is precies het tegenovergestelde van de goede klant. Niet betalen is bij hem een algemene regel. Toch is hij niet van slechte wil. Indien u hem even aanpakt, betaalt hij wat hij u verschuldigd is. U moet er absoluut voor zorgen dat hij zijn slechte gewoonten kwijtraakt. Wees kordaat en creatief. Zoek middelen om ervoor te zorgen dat hij punctueel en op tijd betaalt.

2.3.5. De schipbreukeling

Voor hem is alles ten einde. In een volgende fase zal hij de boeken neerleggen. Toon medelijden en tracht vervolgens na te gaan of er eventueel nog oplossingen bestaan. Uit ervaring kunnen we helaas zeggen dat er in dit geval meestal geen remedie meer baat. Wees consequent en haal uw waarborgen boven, indien u er hebt. Probeer te redden wat er nog te redden valt.

2.3.6. De slechte betaler

Hij betaalt systematisch te laat, wacht tot de laatste aanmaning en respecteert zijn verbindingen niet. Betalingsuitstel en krediet beschouwt hij als een gratis bankservice. Hij is sluw en van slechte wil. Hij is een echte professional in het niet betalen. Blijf beleefd maar zeer kordaat. Geen toegevingen aan deze kerel!

Indien u begrip en medeleven betoont, zal dit zich tegen u keren. Hij kent de trucjes en gebruikt alle mogelijke uitvluchten en betwistingen om de boot af te houden. Toon dat u even professioneel bent als hij. Uw hardnekkigheid zal hem ontmoedigen. Toch zult u hem zo vaak aan de lijn hebben dat het uw strot uitkomt.

2.4. Systematisch omgaan met de ontevreden klant

Een ontevreden of misnoegd persoon moet met zeer veel omzichtigheid benaderd worden. Er dient tot iedere prijs vermeden te worden dat het gesprek in een regelrecht conflict ontaardt. U moet zeer systematisch te werk gaan en één principe nooit uit het oog verliezen: de ontevredene is ervan overtuigd dat hij het bij het rechte eind heeft. Begin dus liever niet met hem te zeggen dat hij ongelijk heeft.

De volgende procedure heeft zijn nut al bewezen. In een eerste fase laat u hem zijn beklag doen. U aanhoort zijn verhaal en prent de sleutelwoorden in uw hoofd. Ondertussen neemt u het woord en probeert u zijn ontevredenheid in uw eigen bewoordingen weer te geven. Steek de schuld nooit op uw collega's. Daarna moet u komen tot een creatieve oplossing. Meer systematisch ziet ons schema er zo uit:

KUNNEN LUISTEREN	{	<ul style="list-style-type: none">• Laat hem spreken (het feit dat hij zijn hart kan luchten, zal hem kalmeren).• Luister naar wat hij te zeggen heeft en laat merken dat u luistert: "<i>Ja... Goed... In orde... Ik begrijp het...</i>"
HERFORMU LEREN	{	<ul style="list-style-type: none">• Controleer wat hij zegt.• Noteer de elementen waar u nadien zult op terugkomen.• Neem rustig het woord. Denk daarbij aan de geest van het water en de geest van de maan.• Herformuleer: "<i>U zegt dus dat...</i>"• Stel vragen om de verantwoordelijkheden te bepalen.
SOLIDAIR ZIJN	{	<ul style="list-style-type: none">• Blijf solidair met uw collega's en zeg niet: "<i>Het is de schuld van de commerciële dienst</i>" of "<i>Richt u tot de dienst naverkoop</i>". Indien u of uw onderneming een fout heeft gemaakt, moet u dit toegeven en uw verontschuldigen aanbieden.

- Zoek met uw gesprekspartner naar een oplossing die voor beide partijen bevredigend is: "*Ik stel u het volgende voor...*".
- Om gemakkelijker het einddoel te bereiken, moet u blijk geven van creativiteit.

2.5. Een kletskaus intomen dankzij de techniek van de stilte

Men hoeft geen groot observator te zijn om te weten dat er tussen mensen onderling grote verschillen bestaan. Zo zijn er enerzijds mensen waar je elk woord figuurlijk uit moet trekken, terwijl anderen dan weer verdrinken in een overvloed aan woorden. Dergelijke kletskaus, die meer praten dan ze te zeggen hebben, vormen een bijzondere uitdaging voor eenieder die zich bezighoudt met geldvorderingen.

Een praatzieke gesprekspartner hoort uw vraag tot betaling en voelt de behoefte zich te rechtvaardigen. Hij produceert een zondvloed aan woorden en doet u kostbare tijd verliezen. Om dit te vermijden, moet u een aantal eenvoudige regels toepassen:

- Moedig hem niet aan te spreken...
- ...maar blijf stil. Op die manier zult u de babbelkaus van zijn stuk brengen.
- Terwijl hij spreekt, moet u alle gegevens noteren die belangrijk zijn voor uw actie.
- Indien hij door uw stilzwijgen het noorden is kwijtgeraakt, zal hij vragen: "*Hallo, bent u er nog?*" Op dat ogenblik moet u de kans grijpen om zelf opnieuw het woord te nemen.
- Herformuleer wat hij u heeft gezegd: "*Ja, ik luister. Indien ik het dus goed heb begrepen...*"
- Daarna gaat u in de tegenaanval met gesloten vragen waardoor u de schuldenaar verplicht te antwoorden met "*ja*" of met "*Neen*", om te vermijden dat hij u opnieuw overspoelt met zijn woordenvloed.
- Leid hem zo op een rustige maar kordate manier naar de conclusie: de regeling van de zaak.

2.6. Een extreem geval: de agressieveling

Wanneer u met een agressieve schuldenaar te maken hebt, kunt u in het algemeen twee houdingen aannemen: de tegenaanval of de vlucht. Geen van beide houdingen levert in werkelijkheid evenwel bevredigende resultaten op.

U gaat in de tegenaanval? Het zou kunnen dat uw gesprekspartner sterker is en dat u met het onaangename gevoel blijft zitten dat hij u te slim af was. Indien u het hebt gehaald, zal de schuldenaar wrok koesteren, wat natuurlijk ook niet echt wenselijk is.

U verkiest te vluchten? In dat geval zult u met diepe frustraties blijven zitten. U boekt geen vooruitgang en de factuur is er niet door betaald. Integendeel: ze raakt nog meer gedateerd en uw baas zal u op uw kop geven.

U moet goed begrijpen dat agressie voortvloeit uit twee factoren: emotionaliteit en de moeilijkheid die men als gevolg daarvan heeft om zich uit te drukken. Indien men gevoelsmatig te zeer betrokken is, laat men zich meeslepen en dit kan ontaarden in verbaal geweld. Indien mensen in een hoekje gedrongen worden en bedreigd worden, reageren ze soms volgens het instinct. Het hart krijgt dan voorrang op de hersenen.

Om de situatie onder controle te houden en efficiënt af te handelen, is het voldoende te plooiën om niet te breken. U moet met andere woorden een principe van de Japanse gevechtssporten toepassen:

Bied het hoofd aan uw tegenstander, maar bied nooit het hoofd aan zijn aanval.

Dus:

- Blijf rustig, sereen en hou uzelf perfect in de hand.
- Ga niet in op zijn onbeschofte woorden en scheldpartijen.
- Blijf soepel en flexibel. Uw gesprekspartner moet met zijn agressieve houding op een muur van stilte stuiten. Zijn agressie zal zich tegen hem keren.

Handel uiteindelijk zoals is aangegeven in het schema 'Systematisch omgaan met de ontevreden klant'.

3. Overtuigen is de boodschap

Ziezo. U hebt uw gesprekspartner aan het woord gelaten dankzij de techniek van de stilte en de betekenisvolle pauze die u zorgvuldig en professioneel hebt toegepast. U begint stilaan een idee te krijgen van de reactie van de debiteur. Is hij te goeder of te kwader trouw? Wil hij betalen? Kan hij betalen? Wat is het probleem? Welke oplossingen zijn er?

Nu breekt de belangrijkste fase in het telefoongesprek aan: de overtuiging. Met de juiste technieken en argumenten moet u hem zover kunnen krijgen dat hij zijn betaling in orde brengt. Dit is zeer moeilijk, want tot net vóór uw telefoontje was hij het tegendeel van plan. Een volleerd geldvorderaar zal zijn methode afstemmen en instellen op de schuldenaar. Nogmaals: elke debiteur behoeft een andere aanpak. Dikwijls hoort men echter dezelfde redenen, dezelfde klachten, dezelfde excuses. Hier gaan we uitgebreid op in.

Bij de overtuigingsfase kunt u een cognitieve en/of een affectieve weg bewandelen. Indien u kiest voor de eerste, dan appelleert u aan zijn verstand. Rationeel wijst u hem op de voordelen van betaling en de nadelen van niet-betaling. De tweede route speelt in op zijn gevoel. Vele mensen laten op de eerste plaats het hart spreken, en zij dienen dan ook op die manier ingepalmd te worden.

Leg bij hen de klemtoon op gevoelens en de emotionele gevolgen van betalingsverzuim.

In dit deel gaan we ook uitgebreider in op het taalgebruik aan de telefoon. U mag de beste argumenten hebben of een gediplomeerd overtuigder zijn, indien de manier waarop u dit doet fout is, dan zijn de resultaten navenant. We geven u handige tips en voorbeelden van hoe het niet moet en hoe wel. Dit is van onschatbare waarde aan de telefoon, want uw succes hangt voor een groot deel af van de taal die u hanteert.

3.1. Open vragen stellen

De schuldenaar heeft u daarnet zijn uitleg gedaan. Nu is het aan u om het laken naar u toe te trekken en op doel af te gaan. Anderzijds kan de debiteur uw betekenisvolle pauze met zwijgzaamheid hebben beantwoord, zodat u nog volledig in het duister tast naar zijn motieven.

In al deze gevallen en nog veel meer, gaat u over tot het stellen van open vragen om de gesprekspartner tot spreken aan te zetten. Meer bepaald wilt u door middel van open vragen twee dingen:

- de exacte reden van de achterstallige betaling achterhalen.
- uw dossier vervolledigen of afsluiten.

Eén opmerking is zeer belangrijk: zeg aan uw toehoorder niet dat het voor u noodzakelijk is hem "een aantal vragen te stellen". Op die manier gaat het te sterk op een kruisverhoor lijken. Zeg eerder dat u "bijkomende inlichtingen nodig hebt". Deze formulering is veel neutraler.

U maakt zich misschien zorgen over de antwoorden die u van de schuldenaar zult krijgen op uw vragen naar inlichtingen. Uw vragen kunnen inderdaad als indiscreet ervaren worden. Toch leert de praktijk ons dat de schuldenaar in de meeste gevallen zonder aarzelen antwoordt op voorwaarde dat u een hoffelijke en vriendelijke toon aanslaat. Indien u echter arrogant overkomt en de indruk wekt dat u de schuldenaar onderwerpt aan een politieverhoor, loopt u het risico dat hij u afwijst. Ofwel zal hij weigeren u te antwoorden ofwel zal hij u rake verwijten naar het hoofd slingeren op eenzelfde onvriendelijke toon als u aanslaat.

Het beste wat u kunt doen om te vermijden dat u wordt afgewezen, is eerst en vooral verduidelijken om welke reden u informatie zult vragen. De schuldenaar zal dit veel beter aanvaarden omdat hij op die manier aanvoelt dat u aan zijn belangen denkt en niet zozeer aan die van u.

Een kapper zeept voor het scheren het aangezicht van de heren in met scheerschuim. Doe precies hetzelfde. Vermijd dat de schuldenaar zich gekwetst voelt in zijn eigenliefde. Leg hem uit dat u vragen stelt precies om hem een helpende hand te reiken en hem uit zijn benarde situatie te helpen. Spreek over zijn persoon. Gebruik de techniek van het "Spreek-over-mijzelf".

Zeg bijvoorbeeld:

"Mevrouw Verheyen, ik heb enkele inlichtingen nodig om een stand van zaken op te maken. Allemaal met de bedoeling u een oplossing te helpen vinden om de situatie in orde te brengen."

Indien u zich op deze manier uitdrukt, zult u met verbazing vaststellen dat uw schuldenaars uiteindelijk hun medewerking zullen verlenen.

3.2. Oorzaken van niet-betaling

Al uw inspanningen zijn erop gericht om uit de conversatie en de woorden van uw gesprekspartner, de ware oorzaak van de laattijdige betaling te distilleren. Pas indien u de ware reden kent, kan er een mouw aan gepast worden en een oplossing gezocht. Het is maar in deze laatste instantie dat u uitzicht hebt op het geld dat u beoogt.

In grote lijnen leert de praktijk ons dat er vier oorzaken zijn waarom uw klant niet heeft betaald. We zetten ze even op een rijtje.

1. Slechte organisatie.

De debiteur is slordig en niet punctueel. Door een gebrek aan een goede administratie is de rekening niet vereffend. Hij beschikt niet over een systematisch en betrouwbaar systeem om betalingen te plannen en verrichten. Hij kan het gewoon vergeten zijn, of heeft er pas te laat aan gedacht, of zijn betalingssysteem is zo traag dat u erop moet wachten. De varianten hierop zijn velerlei, maar deze klant is te goeder trouw. Met een vriendelijk briefje of telefoontje herinnert u hem aan zijn plichten. Toch moet u erover waken dat het probleem zich in de toekomst niet herhaalt.

2. Een klacht.

De schuldenaar uit een klacht of betwisting over de aankoop. Dit kan gaan over het product zelf of over de betalingsregeling. Hij houdt zijn betaling in als zwijgend protest en ontevredenheid met het product of betaling. Neem zijn klacht serieus, onderzoek het en bericht achteraf het resultaat. Bekom zo mogelijk betaling voor het bedrag waarover geen betwisting bestaat, terwijl u een oplossing uitwerkt voor de rest. Denk erom: een goed behandelde klacht kan de beste publiciteit zijn voor uw bedrijf. Een diepgaander analyse vindt u in het hoofdstuk 'Klachten behandelen'.

3. De debiteur kan niet betalen.

De schuldenaar erkent zijn schuld, maar kan zijn verplichtingen niet nakomen. Er is eenvoudigweg geen geld, en dat kan de meest uiteenlopende oorzaken hebben. Bij bedrijven kan een economisch slechte periode zorgen voor cashflow-problemen. Daarnaast kan er een nakende insolventie of faillissement dreigen. In deze gevallen voert u het beste zonder verwijlen een leveringsstop in. Individuele schuldenaars ervaren een geldgebrek door onvoorziene omstandigheden zoals een ziekte, een ontslag, een sterfgeval, persoonlijke problemen, enz.

U moet gevat en doelgericht reageren om een precieze kijk te krijgen op de situatie. Werk met hem samen om hem te helpen het geld op de één of de andere manier bijeen te krijgen. U kunt hem mogelijke geldbronnen aankaarten waarvan hij niet op de hoogte was. U kunt hem desgevallend een op zijn maat gesneden betalingsplan voorstellen zodat u op termijn uw geld kunt recupereren. Maak hem er ook attent op dat u betaald wilt worden vóór anderen. Het weinige geld dat voorradig is, wordt immers vaak uitgekeerd aan wie het meeste lawaai maakt.

Indien blijkt dat hij écht niet kan betalen, dring dan niet nodeloos aan. Het heeft geen zin te blijven doorgaan indien er niets te rapen valt. Indien het bedrag te verwaarlozen is, schrijft u het beste meteen af. Is het voldoende hoog, dan kunt u eventueel een rechtszaak overwegen. Toch blijft het nog maar de vraag of u dan uw centjes zult terugzien.

4. De debiteur wil niet betalen.

Hij heeft geen enkele intentie om zijn verplichtingen na te komen, zolang hij de schuld kan ontwijken. Een sluwe vos kiest uit een heel arsenaal aan uitvluchten, gaande van aannemelijke excuses tot hilarische smoezen. Hij kan eveneens een slechte organisatie, een klacht of geldgebrek voorwenden. Het is uw job door zijn rookgordijn van zelf opgebouwde leugens te kijken en te tonen wat u in huis hebt.

Vaak wil hij gewoon van uw bedrijf profiteren om de liquiditeit te verhogen dankzij een doorgedreven betalingsuitstel. Zo bent u een gratis bankier. Toch zal hij waarschijnlijk uiteindelijk betalen omdat hij zijn trucje in de toekomst wil herhalen. Pak hem even creatief aan als hij u. Speel in op zijn gevoelens, zijn geweten en zijn eigenbelang. Probeer hem af te schrikken met de gevolgen van niet-betaling.

Onder deze categorie behoren tenslotte ook de regelrechte oplichters die nooit van plan geweest zijn om te betalen. Zij proberen gratis goederen of diensten te verkrijgen. Indien u hen kunt identificeren en te pakken krijgen, onderneemt u het beste onmiddellijk juridische stappen.

3.3. Alle mogelijke excuses en uitvluchten counteren

In dit belangrijke hoofdstuk sommen we de klassieke uitvluchten op en hoe u erop moet reageren. Het is een heuse hitparade met de twintig meest gehoorde reacties, waarop steeds nog verschillende variaties bestaan. Aan u de lastige taak om uit te puzzelen of hij de waarheid spreekt of niet. Met een weldoordachte vraagstelling kunt u hierin al ver komen.

Indien u zelf al eens een incassogesprek hebt gevoerd via de telefoon, dan zullen volgende excuses u wellicht niet onbekend in de oren klinken:

"De cheque is gisteren opgestuurd"

Dit is een regelrechte klassieker onder de uitvluchten, waarvan ook vele varianten de ronde doen, zoals: "Ik heb de betaling daarnet nog gedaan", "U zou de cheque normaal gezien al moeten hebben", "Onze boekhouder heeft hem gisteren gepost", en dergelijke. Men schuift de schuld af op de post, die verantwoordelijk is voor de laattijdige aankomst. Misschien is hij zelfs wel verloren gegaan! Vraag door naar de details van de betaling (datum, exact bedrag, betaalmiddel, tijdstip waarop de brief gepost werd, ...). Indien u nog een paar dagen respijt heeft, kunt u hem op zijn woord geloven en op de betaling wachten. Is het dringend, vraag dan een bewijs of een nieuwe betaling.

"We hebben financiële problemen"

Indien dit inderdaad zo is, zullen al uw pogingen vergeefs zijn.

Waar geen geld is, zult u er geen vinden. Speel het dossier dan zo snel mogelijk door naar derden, of klasseer het onder de post 'niet-betaalde facturen'. In sommige gevallen stelt u het beste een betalingsplan voor. In ieder geval moet u doorvragen om een goed beeld te krijgen van de situatie. Dergelijke vragen zijn niet indiscreet, maar tonen dat zijn situatie u interesseert. Zodoende kunt u hem helpen een voor beide partijen zo treffend mogelijke oplossing te bereiken. Indien uit uw detailvragen blijkt dat hij onder de betaling probeert onderuit te komen, wees dan kordaat en overhaal hem tot de vereffening van zijn schulden.

"Dat moet ik eens navragen"

Een zeer courante reactie is dat men eerst eens bij iemand anders moet informeren of de vervaldatum verstreken is en of de betaling al dan niet reeds gebeurde. De particulier moet de echtgenoot of echtgenote raadplegen, terwijl bedrijven hun licht willen opsteken bij de financiële dienst of boekhouder. Indien u hem het voordeel van de twijfel wilt geven, maak dan een afspraak om terug te bellen wanneer zijn rondvraag gebeurd is. Dit moet het beste nog dezelfde dag of 's anderdaags.

Een andere mogelijkheid is dat u voorstelt dat u de bevoegde persoon contacteert. Vaak zal men dit niet toestaan en aldus door de mand vallen. Nog een andere optie bestaat erin hem er heel kordaat op te wijzen dat de schuld inderdaad verlopen is en nog niet betaald. Indien uw dossiers onberispelijk in orde zijn, weet u namelijk onmiddellijk of het een uitvlucht is.

"De boekhouder is ziek"

Of de verantwoordelijke nu ziek is, op vakantie, in vergadering of het zeer druk heeft, het principe is hetzelfde. Overstelp uw gesprekspartner met vragen om na te gaan of hij de waarheid spreekt en of het euvel niet te verhelpen valt. Vraag waar en wanneer precies u de juiste persoon kunt treffen, of (indien dit te lang duurt) wie nu bevoegd is voor de betalingen.

"Er moet ergens een misverstand zijn..."

De debiteur maakt gewag van een misverstand over de betalingsmodaliteiten. Dat kunt u vermijden door onberispelijke facturen en koopcontracten die de klant geen ruimte laten voor misvattingen. U mag geen doekjes winden om de levering, de prijs, de betaaldatum, het verstrekte krediet, enzovoort.

"Sorry, maar ik heb het momenteel te druk."

Het komt er hier op aan de debiteur ervan te overtuigen dat uw rekening belangrijk genoeg is om er zijn drukke activiteiten even voor opzij te zetten. Maak het hem gemakkelijk om te betalen, door bv. een overschrijving op te sturen.

"Ik ben er zeker van dat die rekening al betaald is"

Met uw dossiers voor u kunt u dit onmiddellijk verifiëren. Tik hem met veel zelfvertrouwen op de vingers en verzeker hem ervan dat hij nog wel degelijk een uitstaande schuld heeft. Uw zelfzekerheid zal een last op zijn schouder leggen. Vraag hem desgevallend naar bewijzen die zijn stelling hardmaken. Bij gebrek daaraan kunt u er van op aan dat het een uitvlucht betrof.

"Ik zal u daarvoor later terugbellen"

Stel: u hebt de debiteur net uitgelegd dat het om een schuldvordering gaat. Indien hij daarop antwoordt met: "Ik zal het eens nakijken en dan bel ik u nadien wel terug", dan legt u het beste een welbepaald moment vast. Stel hem voor dat u belt. Zo bent u er zeker van dát er gebeld wordt en wanneer.

"Mijn vrouw ligt in het ziekenhuis"

De schuldenaar zelf of iemand uit zijn gezin heeft problemen: een ziekte, een ongeluk, een overlijden, een scheiding, enz. Dit is een zeer delicate kwestie, want u moet uitvissen of hij al dan niet de waarheid spreekt. Indien dit het geval is, leef met hem mee, maar vergeet uw doelstelling niet. Stel vragen naar verdere details. Wees menselijk, maar niet overdreven mild. Het feit dat zijn kind ziek is, hoeft niet noodzakelijk een goede reden te zijn om niet te betalen. Indien er echt een crisis is, stel dan gespreide betaling voor. Zo toont u uw hart, maar herinner hem eraan dat de schuld niet vervalt, hoe erg u de situatie ook vindt. Zodra alles weer bij het oude is, neemt u de draad weer op. Soms roept men dergelijke problemen ook in als excuus om tijd te winnen. Daar komt u wederom achter dankzij uw open vragen.

"Wij moeten ook nog geld van onze klanten krijgen"

De debiteur betaalt u niet omdat hij zelf nog betaald moet worden. Spoor hem aan om die betalingen los te krijgen. Laat u niet afschepen met argumenten als "Mijn andere geldeisers geven me wat meer tijd. Waarom jullie niet ?" Laat u niet met alle schuldeisers op één hoop gooien. Overtuig hem ervan dat hij u eerst moet betalen. Daarvoor zult u al uw kwaliteiten moeten aanwenden.

"De boekhouder zou de cheque moeten opgestuurd hebben"

Uw gesprekspartner verklaart dat hij de factuur overgemaakt heeft aan de boekhouder en die zou de betaling moeten volbracht hebben. Hij kan het bij het rechte eind hebben of niet. Daartoe spreekt u het beste met de persoon in kwestie. Ook kunt u de ander overstelpen met detailvragen in de hoop dat hij onder de druk begeeft.

"We zijn aan het verhuizen"

De debiteur haalt buitengewone omstandigheden aan waardoor hij geen tijd heeft. Het kan gaan om een verhuizing, verbouwingen, een overname, de jaarlijkse inventaris, een staking, een bedrijfsdoorlichting, een ontslag, een rechtszaak, de lancering van een nieuw product of dienst, enz. Overtuig hem ervan dat hij u toch moet betalen, ondanks de omstandigheden. Vertel hem dat uw rekening dringend is.

"Ik zal het vandaag nog betalen"

De debiteur heeft geprobeerd het zo lang mogelijk te rekken, maar nu hij merkt dat het u menens is, doet hij niet moeilijk. Hij brengt het meteen in orde. Bedank hem daarvoor, maar vraag in één adem naar de modaliteiten zodat hij bijna niet anders kan dan zijn woord houden. Bij een particulier zult u vaak horen dat toevallig, net op het moment dat u belt, zijn vrouw naar de bank is om het geld over te maken.

"De factuur is verloren geraakt"

In een andere versie heeft men zelfs nooit geen factuur gezien. Hoe dan ook, dit excuus is zeer eenvoudig uit de weg te ruimen. U faxt meteen een kopie door van de oorspronkelijke factuur. Op deze manier is het probleem onmiddellijk van de baan.

"Alle facturen worden op het einde van de maand betaald"

Grote bedrijven kunnen het zich permitteren om zelf hun voorwaarden op te leggen aan hun leveranciers. In de meeste gevallen willen ze de betaling niet ontduiken, maar slechts tijd en op die manier geld winnen. Probeer hier zoveel mogelijk van los te komen. Indien u stevig genoeg in uw schoenen staat, moet u hem proberen te overtuigen dat hij toch het beste betaalt zoals afgesproken. In de andere gevallen kunt u zich bij zijn manier van werken neerleggen, maar toch dankzij open vragen meer te weten komen over de praktische kant.

"Ik steven af op een faillissement"

Hier is snelheid en doorzicht geboden. U moet nagaan of hij effectief de boeken neerlegt of dit enkel voorwendt. Indien hij inderdaad failliet is verklaard bij de Rechtbank van Koophandel, dan komt elke inspanning wellicht te laat. Alle schuldeisers worden gegroepeerd en de curator staat nu in voor de vereffening. Indien het nog niet zo ver is, dan moet u proberen te redden wat er nog te redden valt. Gooi al uw gewicht in de schaal en profiteer indien mogelijk van goede persoonlijke contacten met hem.

"De computer is defect"

- Of ook: "Er zijn technische problemen met het betalingssysteem",
- "We hebben geen overschrijvingen meer",
- "De dienst is momenteel onderbemand",
- "We moeten nieuwe cheques laten drukken",
- "We zijn deze week begonnen met een nieuw computerprogramma en dat staat nog niet op punt".

Indien deze uitvlucht waar blijkt te zijn, bent u gewaarschuwd dat deze debiteur slecht georganiseerd is en eventueel in de toekomst voor nog problemen kan zorgen. Vaak wil men echter op deze manier gewoon tijd winnen. Accepteer dit niet.

"Ik heb geen aanmaningen ontvangen"

De klant verklaart dat hij geen facturen, herinneringen noch aanmaningen heeft ontvangen. Dat kunt u gemakkelijk tegenspreken, mits u er nauwkeurige dossiers op na houdt. Wijs hem vriendelijk maar zelfzeker terecht, als een politicus die weet dat hij gelijk heeft.

"Ik heb u een gedeelte van mijn schuld betaald"

Wanneer u geen gespreide of gedeeltelijke betaling overeengekomen bent, dan mag u deze uitleg niet aanvaarden. Hij hoopt daarmee aan te tonen dat hij van goede wil is. Bedank hem, maar spoor hem tegelijk aan alles te betalen zoals afgesproken.

"Het spijt me, andere geldeisers gaan voor"

De debiteur zegt u ronduit dat uw vordering niet zijn eerste prioriteit is. Uw moeilijke taak bestaat erin hem van het tegendeel te bewijzen. Kom met argumenten op de proppen die uw stelling staven: voordelen die hij krijgt indien hij betaalt, of nadelen die hij op die manier ontloopt. U moet alert zijn, want vaak betreft het een schuldenaar die diep in de put zit. Het risico is reëel dat u het verschuldigde bedrag of een deel daarvan nooit meer terugziet.

3.4. Klachten behandelen

Ontevredenheid van de klant kan aan de basis liggen van een achterstallige betaling. Uw briefjes hebben geen gevolg gekregen en u belt hem op. Nu pas komt u te weten wat er scheelt: een klacht of betwisting.

In hoofdzaak bestaan er twee soorten:

1. Betwistingen over de prijs en betalingsregeling.
2. Klachten over het product of dienst.

Het gaat niet op een incassoprocedure op te starten voor een factuur die betwist wordt. U moet zijn klacht steeds ernstig nemen. Wimpel ze niet af, want indien u zijn irritatie negeert, zal hij zeker niet betalen. In sommige gevallen kan een klacht een uitvlucht zijn om de betaling op de lange baan te schuiven. Ga hier in eerste instantie echter nooit van uit. De debiteur is onschuldig totdat het tegendeel bewezen is. Zie elke klacht voor vol aan en onderzoek ze naar behoren. Pas als nadien blijkt dat de debiteur u misleid heeft, kunt u drastischer ingrijpen.

Voor u tot actie overgaat, luidt uw opdracht: luisteren naar de schuldenaar. Laat hem zijn verhaal doen, wat al zal opluchten. Dat wordt het zogenaamde 'praatpaal-effect' genoemd. Toon uw interesse en begrip. Zelfs indien u meent dat hij het bij het verkeerde eind heeft, of indien de klacht u ongegrond lijkt, wijs zijn ontevredenheid niet van de hand. Laat hem horen dat zijn opmerkingen niet in dovemansoren vallen met korte zinnen als:

*"Ik ben blij dat u mij dat zegt",
"Ik begrijp uw reactie"
of "Ik kan er inkomen dat u dat vindt"
en dergelijke meer.*

Een eerste stap is het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. U moet uitmaken of die al dan niet terecht is. Vraag daartoe alle informatie die u nodig hebt om een helder beeld te krijgen. U moet te weten komen waarover hij precies klaagt, hoe zwaar hij eraan tilt en hoe lang hij die klacht reeds met zich draagt. Registreer alles zorgvuldig. Waarom heeft hij het niet eerder gemeld? Indien de klacht onredelijk laat komt, kunt u hem dat laten merken:

"Ik neem aan dat u dat vorig jaar al gemeld hebt aan onze technische dienst?"

Deze vraag is niet ongeleefd, maar laat toch duidelijk blijken dat het vijgen na Pasen zijn. Sommigen zullen er zich door laten afschrikken en de klacht weer intrekken. De echte 'die hards' laten zich echter niet uit het veld slaan.

Zet hem aan om door te dringen tot de kern van zijn bezwaar. Laat hem uitweiden over de harde feiten, zodat zijn vaak emotionele reactie op de achtergrond raakt. In al zijn opwindings kan hij soms nogal nerveus of razend uitvallen. Pas indien u met hem weer op een min of meer rationele manier kunt omgaan, zult u vooruitgang kunnen boeken. Hij staat dan open voor een oplossing en u kunt op hem inpraten met uw weloverwogen argumenten.

Nu u weet waar het schoentje wringt, komt het erop aan er iets aan te doen. En liefst zo snel mogelijk om niet nog meer tijd te verliezen. Indien zijn klacht onterecht en irrelevant is, moet u hem dat bewijzen. Daarna rest hem nog weinig anders dan te betalen. Indien hij dan met een andere uitvlucht voor de dag komt, weet u nagenoeg zeker dat zijn klacht een uitstel-manoeuvre was. Indien de klacht daarentegen gegrond blijkt en er inderdaad een fout gebeurd is van uw kant, dan komt het erop aan dit toe te geven en op te lossen.

Indien de fout gebeurd is door iemand anders van het bedrijf, wees dan zo fatsoenlijk om uw collega niet te bekritisieren, maar in zijn naam uw verontschuldiging aan te bieden. U bent

namelijk het uithangbord van de onderneming: een fout van het bedrijf is een fout van u. Indien u overeenstemming hebt bereikt over het euvel, zoek dan een oplossing.

Onderhandel met uw gesprekspartner over een mogelijke regeling. Wees inschikkelijk, maar laat u geen voordelen buiten alle proportie aanpraten. Hou u in alle omstandigheden aan uw beloftes. Meestal houdt de oplossing een nieuwe levering of een compensatieregeling voor het geleden nadeel in.

Indien het dispuut van de baan is, aarzel dan niet om achteraf even contact op te nemen en feedback te vragen. Informeer bij uw debiteur of alles in orde is en geregeld zoals afgesproken. Zo laat u zien dat de zaak u aanbelangt. De klant zal zich belangrijk voelen omdat zijn klacht gehoord werd.

3.5. Klassieke klachten

Credit managers of incasso-agenten die de praktijk kennen, zullen instemmend knikken wanneer ze de volgende zin lezen. Ook wat klachten betreft, hoort men vaak dezelfde dingen. Oefen u dan ook in deze 'klassieke klachten', zodat u uw antwoord al klaar hebt wanneer u ermee geconfronteerd wordt. Uw moeilijkste opdracht blijft evenwel uitmaken of de klacht terecht is dan wel een vertragsmanoeuvre.

"Er is iets mis met het product"

De debiteur uit een klacht over het geleverde product of dienst en meent daarom niet of minder te moeten betalen. Ga eerst na wat de oorsprong is van de beschadiging of tekortkoming van het product. Indien het reeds bij de levering defect was, treft de klant geen schuld. Daarnaast is ook de tijd die hij gewacht heeft om te klagen van belang. Indien de fout bij uw bedrijf ligt, kunt u een kosteloze reparatie of vervanging van het product aanbieden. Of een korting toestaan voor de geleden schade. Maar vraag steeds tegelijkertijd de betaling van wat hij u nu moet.

"Iemand heeft mij brutaal behandeld"

Sommige mensen zijn uiterst gevoelig voor de manier waarop uw bedrijf omgaat met zijn klandizie. Zij weigeren te betalen omdat iemand hen heeft beledigd of op de tenen getrapt. Bied uw excuses aan, geef een verklaring of verzeker hem ervan dat het niet meer zal voorvallen. Pas daarna kunt u hem aanzetten tot het betalen van zijn schuld, waarmee zijn klacht overigens geen rechtstreeks verband houdt.

"Het werd te laat geleverd"

In sommige branches en voor bepaalde producten kan de datum van levering zeer belangrijk zijn. Een uitstel of laattijdige bezorging kan verstrekken gevolgen hebben. Controleer daarom zeer nauwgezet of het contract of factuur de exacte datum vermeldt. Ga na of de vertraging een nadelig effect heeft.

"Uw product voldeed niet"

Hier begeeft u zich op gevaarlijk terrein. De voldoening en de prestatie van een product is een erg arbitraire en subjectieve kwestie. Vraag daarom zeer precies naar de punten waarop het product ondermaats presteerde en het belang daarvan voor de debiteur. U zult keihard moeten onderhandelen om een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden voor deze klacht.

"Ik moet maar op het einde van elke maand betalen"

Hier gaat het om een klacht over alles wat te maken heeft met de afgesproken betalingsregeling: datum van betaling, de periode, de maandelijks af te lossen som, het toegekende krediet, enz. Zeg hem dat u het zult navragen bij de betrokken dienst. Is er ergens een misverstand ingeslopen, dan geeft u dit toe en werkt u een oplossing uit.

"U hebt me teveel aangerekend!"

Indien dit waar is, heeft hij een geldig argument. Toch is het geen voldoende reden om helemaal niets te betalen. Ga na waar de fout gebeurd is (een rekenfout, een computerfout, een misverstand, ...) en onderhandel met de debiteur over een overeenkomst of compromis voor de volledige som. Een andere aanpak bestaat erin het niet-betwiste bedrag te laten betalen, terwijl u ondertussen de rest uitzoekt.

3.6. Het negatieve ombuigen tot positief

Herinnert u zich de techniek van de "roze verf" ? Indien blijkt dat uw gesprekspartner een uitermate sombere beschrijving van zijn situatie geeft, is het ogenblik aangebroken om met deze techniek zijn woorden te herformuleren zodat zijn visie er weer wat rooskleuriger uitziet.

Twee voorbeelden:

A. Uw gesprekspartner is een handelaar.

Hij ziet zijn verkoopsituatie ronduit door een zwarte bril. Hij vertelt over het slechte seizoen, over het feit dat weinig mensen naar zijn winkel komen en maakt zich zorgen over de komende weken.

U herformuleert op de volgende manier:

" Indien ik u dus goed begrijp, Mijnheer Donckers, was het seizoen niet zo goed als de voorbije jaren. U hebt niet zoveel klanten over de vloer gehad en u stelt zich vragen bij de resultaten van de komende weken."

Zoals u zelf kunt vaststellen, verdraait u de woorden van uw gesprekspartner absoluut niet. U geeft enkel een positieve versie van een realiteit die hij zuiver negatief ziet. U doet dit met de bedoeling hem te laten begrijpen dat zijn situatie opnieuw in orde kan komen, terwijl hij precies van het tegendeel overtuigd was.

B. Een tweede voorbeeld:

Uw schuldenaar heeft u uitvoerig uitgelegd dat hij een aantal onvoorziene uitgaven heeft moeten doen: herstelling van zijn wagen en een ongeluk komt nooit alleen een gesprongen leiding waardoor hij enorme waterschade had in zijn appartement. Om deze reden kan hij u op dit ogenblik niet betalen.

U kunt op de volgende manier herformuleren

"Dus, Mijnheer Neyrinck, de uitgaven die u hebt moeten doen, hebben ertoe geleid dat u de betaling van uw openstaande factuur een beetje hebt uitgesteld."

Ook hier gebruikt u de techniek van de "roze verf". Door te zeggen "een beetje uitgesteld" suggereert u reeds dat de betaling snel zal geregeld worden. Uw gesprekspartner had bij het vermelden van de reden misschien nogal snel gehoopt dat de betaling die hij uw onderneming verschuldigd is, zou kunnen worden uitgesteld zonder daarbij een datum te bepalen.

Aan de hand van deze twee voorbeelden begrijpt u dat de herformulering op dit niveau van telefonische incasso tot doel heeft de schuldenaar voor een werkelijkheid te plaatsen die hem meer aantrekkelijk lijkt. Op die manier kunt u hem aansporen tot actie en tot het betalen van het verschuldigde bedrag.

Wanneer u de nadruk legt op de voordelen die de schuldenaar kan behouden en/of verkrijgen indien hij zijn factuur betaalt, beoogt u eveneens de verwezenlijking van hetzelfde resultaat.

3.7. De voordelen van de regeling duidelijk maken

Laten we een kat een kat noemen: met een schuldvordering ziet men u niet graag komen. En toch moet u de belangstelling van de debiteur wekken voor wat u te zeggen hebt. Net als bij de verkoop legt u daarom liever niet de nadruk op de kenmerken en eigenschappen van het product. Die kent hij naderhand al goed genoeg: het bedrag, de datum, de periode, enz. Er bestaat slechts één manier om een persoon aan te zetten te doen wat u van hem verlangt:

u moet hem de voordelen laten zien van hetgeen u voorstelt.

Hierin kunt u een techniek herkennen waarmee u reeds kennis hebt gemaakt: de techniek van het "Spreek-over-mijzelf". Hanteer alleen die argumenten die hem aanbelangen,, want alleen die interesseren hem. Denk steeds bij uzelf: MIJN probleem is niet noodzakelijk ZIJN probleem. Zeggen "Ik kom mijn factuur incasseren" heeft niet dezelfde impact als "Ik help u grote problemen voorkomen".

U moet goed beseffen dat een schuldenaar die zijn schulden vereffent dat niet doet om u of uw onderneming een plezier te doen, maar enkel en alleen omdat deze handeling voor hem voordelen biedt. U moet er dan ook voor zorgen dat dit voordeel voor hem duidelijk wordt. Dat voordeel kan ook een "a contrario"-voordeel zijn. Dit wil zeggen dat het voordeel net schuilt in het feit dat een bepaalde nadelige situatie zich níet zal voordoen.

Het is niet onze bedoeling links een volledige opsomming te geven, maar wel een beknopte lijst van een aantal:

- verkregen voordelen dankzij de regeling
- nadelen waaraan men ontsnapt

Een motivator die zijn nut al bewezen heeft, is de volgende. Verzeker uw debiteur ervan dat, indien hij niet alsnog betaalt, de incassoprocedure automatisch zal opgestart worden. Er is niets zo frustrerend als een logge administratieve machine die zich in beweging zet en waartegen men niets kan beginnen. Haal uw schouders op en vertel dat zelfs u de bureaucratische molen niet kunt tegenhouden.

Wees voorzichtig wanneer u de feiten aanhaalt waaraan de schuldenaar zal ontsnappen indien hij zijn schulden vereffent. U moet hierbij niet de indruk geven dat het om een bedreiging gaat, maar veeleer laten aanvoelen dat het om een ultiem middel is waarnaar u zelf liever niet zou willen grijpen, maar wat u gezien de situatie toch genoodzaakt bent te doen. Behalve zeer uitzonderlijke gevallen is het eerder aangewezen af te schrikken door zinspelingen te gebruiken dan door openlijk bedreigingen te uiten.

Indien rationele argumenten over de feiten en de voordelen van betaling op hem geen vat hebben, moet u hem psychologisch aanpakken. Omdat veel mensen vaak op de eerste plaats het hart laten spreken, moet u hem precies daar weten te treffen. Kortom: u dient in te spelen op zijn emoties.

3.8. Inspelen op het gevoel van uw schuldenaar

Door het rechtstreeks contact met uw debiteur merkt u vrij snel voor welke punten hij gevoelig is. Iedereen heeft wel een zwakke plek of paradepaardje. Het is dan aan u om hiervan optimaal gebruik te maken.

Indien u uw gesprekspartner probeert te overtuigen door in te spelen op de gevoelens waaraan hij veel belang hecht, dan speelt u eigenlijk een soort psychologisch spelletje. Vanuit diezelfde psychologie is er een typologie komen aanwaaien die de ontelbare menselijke emoties in vijf groepen verdeelt. Deze vijf worden 'motivaties' genoemd, omdat het drijfveren zijn die het leven van een persoon sturen. Elke motivatie omsluit verschillende gelijkaardige gevoelens. Door deze gevoelens en motivaties zoveel mogelijk te bevredigen, zoekt een mens het geluk. Dit is evenzeer van toepassing op een geldvordering: indien u de debiteur ervan kunt overtuigen dat de betaling van zijn schuld tegemoet komt aan zijn persoonlijke motivatie, dan zal hij betalen. Met andere woorden, het voordeel dat hij behaalt aan de vereffening van zijn schuld ligt hier op psychologisch, persoonlijk vlak. Deze theorie lijkt slechts ingewikkelder dan ze in werkelijkheid is. Bij de bespreking van de vijf motivaties en de verschillende gevoelens zullen we concreet uiteenzetten hoe u als incasseur maximaal profijt haalt uit deze typisch menselijke karaktertrek.

1. Fysiologische behoeften

Deze mensen worden op de eerste plaats gedreven door gevoelens van zelfbehoud en bescherming. De fysiologische of primaire behoeften betreffen de basisvoorzieningen die de mens nodig heeft om te overleven: beschutting, voedsel, drank, voortplanting, gezondheid en dies meer.

Deze debiteuren betalen hun rekeningen uit vrees om levensbelangrijke zaken kwijt te raken. Buit die angst uit. Zeg hen dat ze hun schuld moeten betalen zodat ze geen gevaar lopen hun huis of inkomen te verliezen.

2. Veiligheid

Deze gevoelens hebben betrekking op veiligheid, orde, stabiliteit, maar ook op gemak en comfort. Deze mensen willen niet dat de routine van hun dagelijkse leventje verstoord wordt. Zij zijn erg gehecht aan materiële zaken die het leven aangenaam maken. Dit gaat verder dan de eerste motivatie, aangezien men hier niet alleen wil overleven, maar daarenboven rondt een comfortabel leven verkiest.

U hamert het beste op de nadelige consequenties die ze ontlopen indien ze de verschuldigde bedragen overmaken. Zeg hen dat hun rustig leventje niet langer overhoop gehaald wordt door aanhoudende brieven, vervelende telefoontjes, advocaten, gerechtsdeurwaarders, en dergelijke. Overtuig hen door te stellen dat ze op die manier hun televisie of computer kunnen behouden. En dat alleen zo uw bedrijf zijn goede relatie met hen kan bestendigen, met alle gevolgen van dien (een positieve kredietwaardigheid, betalingsuitstel, speciale voordelen, termijnbetalingen, ...).

3. De sociale motivatie

Voor deze mensen zijn waarden als liefde, vriendschap, erbij horen en affectie uitermate belangrijk. Zij vrezen isolement en eenzaamheid en doen alles om dat te vermijden. Ze willen doorgaan voor goede, eerlijke en betrouwbare personen. Speel hier dan ook gretig op in. Leg duidelijk het verband tussen het niet-betalen van de schuld en de nadelige gevolgen voor zijn familie, vrienden en leefgemeenschap. Een vaak zeer efficiënte techniek is het uitbuiten van zijn eerlijkheid. Pak hem op zijn woord. Indien hij bv. de vorige keer een belofte heeft gedaan en zich daar niet aan gehouden, dan zinspeelt u hierop. Hij wordt niet graag als oneerlijk en leugenachtig beschouwd.

4. Het Ego

Deze gevoelens gaan stuk voor stuk terug op de persoon in kwestie. Hij streeft naar respect, waardering, succes, prestige, macht, trots, plichtsbesef en aanzien. Hij wil iets bereiken in het leven en daar ook de erkenning voor genieten. Zijn reputatie en eigenbelang mogen niet aangetast worden. Hij wil zich bewijzen door het op professioneel vlak te gaan maken en daar de nodige eer voor opstrijken.

Toon hem dat het betalen van een schuld het verschil kan maken tussen succes en flop. Werk in op zijn eer, trots en integriteit, en laat daarbij zeker niet na de dimensie "Nat zullen de anderen er van zeggen?" te vermelden. Want hij wil dat zijn ego niet alleen voor zichzelf, maar ook naar buitenuit schittert. Korte zinnen als "Ik reken op u" of "Kan ik u vertrouwen?" leggen een mentale last op zijn geweten.

5. Zelfvervulling

Deze persoon wil zichzelf ontplooiën, zijn talenten ontwikkelen. Hij houdt van creativiteit, kwaliteit van het leven, vrijheid en onafhankelijkheid. Hij heeft zichzelf zeer duidelijke persoonlijke doelstellingen gesteld die hij tot iedere prijs wil bereiken. Alles wat deze doelen in de weg staat, mijdt hij. Hij houdt niet veel rekening met anderen, maar is bovenal sterk op zichzelf gericht.

Breng vooral de negatieve effecten naar voor die een betalingsverzuim hebben op zijn eigen situatie. Een schuldvordering en alle gevolgen vandien betekenen een niet te ontkennen begrenzing van zijn mogelijkheden. Indien alle geldproblemen van de baan zijn, kan hij zich weer ongelimiteerd bezighouden met wat hij écht belangrijk vindt.

De voorkennis die u reeds bezat over de debiteur plus de ingewonnen informatie tijdens het gesprek, geven u een welomlijnd beeld van uw contactpersoon. Een volleerd communicator is zeer behendig in het bespelen van een gevoelige snaar. Indien uw pogingen echter zonder succes blijven, herhaal uw aanpak dan niet. Appelleer niet meer dan eenmaal aan een bepaald gevoel. Probeer een andere gevoelige plek te ontdekken of speel het dossier door.

3.9. Wat mag wel en wat mag niet aan de telefoon

Het doel heiligt niet de middelen. U mag niet over lijken gaan om een betaling los te weken. De wetgever heeft zeer nadrukkelijk een aantal grenzen getrokken die u niet mag overschrijden. Het is op de eerste plaats de bedoeling om de individuele, 'weerloze' consument te beschermen tegen gewetenloze schuldeisers. Niet alles is veroorloofd om uw geld te recupereren, gaande van het rondstrooien van slinkse geruchten tot en met een knokploeg die de debiteur met harde hand tot betalen moet aanzetten.

U mag niet misleiden, geen misbruik maken en de privacy niet binnendringen. Dit lijken algemeen aanvaarde principes, maar wat houden ze in de praktijk in? De volgende opsomming geeft u de belangrijkste 'Do's' en 'Don'ts' in een telefonische geldvordering op een rijtje.

1. Bescherming van de privacy

Bij de verwerking van persoonsgegevens moet steeds de privacy van het individu geëerbiedigd worden. Ook mag u zijn reputatie naar buiten toe niet schaden. Enkele krachtlijnen:

- Het is verboden gegevens te verzamelen over zogenaamde 'gevoelige punten'. Dit betekent dat geen informatie mag worden bijgehouden over het individu wat betreft ras, etnische afkomst, seksueel gedrag, lidmaatschap van een vakbond of ziekenfonds en

zijn overtuiging of activiteit op politiek, godsdienstig of levensbeschouwelijk gebied. Deze gegevens worden geacht persoonlijk en irrelevant te zijn.

- U mag geen contact opnemen met de familie, buren of werkgever van de debiteur. Het gaan dus niet op om zijn omgeving vragen te stellen over of op de hoogte te brengen van de precare financiële situatie van de schuldenaar.
- Er mag geen informatie uitgewisseld worden met derden over privépersonen. U mag bv. geen beroep doen op zijn klanten of andere geldeisers om interessante dingen aan de weet te komen. Omgekeerd mag u ook geen gegevens verstrekken aan externe partijen. Over bedrijven mogen wél gegevens uitgewisseld worden met externe belanghebbende partijen, maar dan enkel feiten en geen interpretaties daarvan.
- U mag op de enveloppen van brieven niets schrijven dat erop wijst dat het een schuldvordering betreft. Het gebeurt wel eens dat men in schreeuwerige letters 'SCHULD !' of 'BETALEN' op de omslag schrijft om hem via sociale druk aan te zetten tot betaling. Dit is echter wettelijk verboden.
- Voor een geldvordering bij private personen, mag u hem niet op zijn werk bellen. Dit is een inbreuk op zijn privacy. Andersom contacteert u een werknemer van een bedrijf met betalingsproblemen liever niet bij hem thuis. In een enkel geval kan dit desnoods wel, namelijk indien het een kleine zelfstandige betreft die de hele dag onbereikbaar is. Indien u hem 's avonds thuis kunt bereiken, doe dat dan. Bij dergelijke beroepen is de grens tussen werk en privé ook zeer moeilijk te trekken.

2. Geen misleiding

- U mag zich niet voordoen als iemand anders. Indien u zich bv. uitgeeft voor advocaat of voor iemand van de overheid om zo meer druk uit te oefenen, dan bent u in fout.
- U mag geen incassobrieven sturen die eruit zien als officiële gerechtelijke documenten. Het is wettelijk verboden om de indruk te wekken dat uw brief van het gerecht komt.
- U mag hem geen onjuiste informatie doorgeven over de gevolgen van wanbetalingen.
- Niet dreigen met dingen die u toch niet zult doen. Probeer geen angst aan te jagen met processen, advocaten en deurwaarders indien u niet van plan bent deze middelen uiteindelijk te gaan gebruiken. Zeg hem ook niet dat u het dossier zult doorspelen naar de geschillen of juridische dienst, indien u een dergelijke dienst niet hebt. U zult uw geloofwaardigheid onomkeerbaar verliezen. De debiteur kan hiervan misbruik maken, indien hij weet dat u toch niet doet wat u zegt.

3. Geen misbruik

- U mag nooit fysiek geweld gebruiken. U kunt er desnoods mee dreigen, maar daarmee moet u oppassen. Indien de debiteur uw onwettelijke dreigementen kan bewijzen, bent u strafbaar. Suggereer daarom liever tussen de regels dan expliciet. Speel het spelletje psychologisch in plaats van fysisch.
- Men mag de debiteur geen buitensporige kosten aanrekenen. U mag wettelijk gezien een nalatighedsintrest of schadevergoeding eisen, zolang dit in het verkoopcontract concreet wordt gespecificeerd of indien het tot een juridische procedure komt. Het bedrag moet in verhouding staan tot de geleden schade.
- Wettelijk gezien bestaat er in België geen beperking omtrent het tijdstip van telefoneren. Toch wordt algemeen aangenomen dat u een debiteur beter niet belt voor 8 uur 's ochtend en na 21 uur 's avonds. Ook zon- en feestdagen zijn taboe.
- In principe bent u niet in fout indien u uw debiteur lastigvalt met ontelbare telefoontjes per dag. Dit moet echter ten stelligste worden afgeraden. Een dergelijke aanpak zal zijn doel volledig voorbijschieten. Wacht steeds een redelijke periode voor u terugbelt.

3.10. Op uw taal letten

Een achtergebleven of laattijdige betaling is in vele gevallen terug te voeren tot een communicatiestoornis tussen klant en bedrijf. Die stoornis kan velerlei zaken betreffen: misverstanden over de prijs, de levering, het product, het tijdsschema, de kredietperiode, de vervaldatum, de betalingswijze, enz. Zorg er daarom zonder uitzondering voor dat u duidelijke en ondubbelzinnige communicatie voert met uw cliënteel. Daar hebt u evenveel bij te winnen als de klant zelf.

Eenmaal het tot een incassoprocedure is gekomen, is de aandacht voor uw communicatie en taalgebruik zo mogelijk nog belangrijker. Vooral aan de telefoon, waar u alleen uw stem en uw woorden hebt, moet u hier speciaal op letten. Oefen dus bij wijze van spreken voor de spiegel op uw uitspraak, intonatie, spreekritme, woordkeuze, articulatie en voorstellingskracht. Uw taalgebruik vertaalt (en verraadt dikwijls) uw bedoeling, mening en gemoeds-toestand.

In dit hoofdstuk brengen we een aantal aandachtspunten onder de schijnwerpers waarop u moet letten bij een telefonische geldvordering. Een aantal tips zijn reeds kort aan bod gekomen, maar voor alle duidelijk zetten we ze nog even naast elkaar. Indien u uw kans op succes zo groot mogelijk wilt maken, let dan op volgende punten:

► In alles wat u zegt, wees Altijd Beleefd, Beknopt, Concreet en Duidelijk (ABCD-methode). Klink spontaan, natuurlijk en sympathiek. Een interactieve dialoog is niet hetzelfde als klakkeloos aflezen of een vooraf uitgestippeld parcours volgen. Praat langzaam en verstaanbaar en hou uw boodschap simpel en kort. Zo begrijpt uw gesprekspartner gemakkelijk wat u wilt zeggen. Luister ook naar hem. En vergeet niet te glimlachen!

► Door de telefoon gebruikt u spreektaal. Profiteer van dit voordeel! Vermijd tegen elke prijs het gebruik van stijve, verkrampde of verouderde taal. Probeer hem niet te imponeren met complexe zinsconstructies want dit zal alleen maar het tegenovergesteld effect hebben.

Zeg niet: *"betreffende onze factuur zou ik..."*
 "dienaangaande"
 "wij achten het niet opportuun"
 "conform de aankoopformaliteiten"
 "de ingebrekestelling geschiedt bij deze..."
 "ofschoon"
 "onverminderd een onmiddellijke betaling van het vermelde totaalbedrag"
 "daar wij..."

► Bij bedrijven kunt u een andere, meer professionele en vaktechnische taal gebruiken dan bij de individuele consument.

► Maak hem geen verwijten of beschuldigingen want zo komt u in een spiraal van negativisme terecht. U kunt misschien gelijk hebben, maar uw gesprekspartner zal er allesbehalve door aangespoord worden om te betalen.

Zeg niet: *"u bent in gebreke gebleven"*
 "u bent me nog 30.000 frank schuldig!"
 "u hebt genegeerd"
 "wanbetaler"
 "bedriegen"
 "misleiden"
 "schandalig"
 "misdadig"
 "het is onbegrijpelijk"

► Gebruik eufemismen. Dit wil zeggen: vervang negatief of hard klinkende woorden door een 'zachtere' variant. De betekenis blijft echter dezelfde! Ook de techniek van de "roze verf" kan hieronder geklasseerd worden.

► Behandel de debiteur op een persoonlijke manier. Spreek hem aan met zijn naam en herhaal die meer dan eens gedurende het gesprek.

Zeg wel:

"Mijnheer Wouters"
"Mevrouw Van Herck"

► Een aantal woorden en uitdrukkingen hebben inderdaad een negatieve connotatie. Probeer ze dan ook zoveel mogelijk te vervangen of te vermijden.

► Gebruik zoveel mogelijk woorden die een positieve bijklank hebben. Ze zullen bij uw debiteur ook een positieve attitude opwekken.

► Indien uw gesprekspartner woorden gebruikt die vatbaar zijn voor verschillende interpretaties, vraag dan door. Het gaat om woorden als "veel", "weinig", "soms", "altijd", "nooit", "binnenkort", "dikwijls", "regelmatig", "spoedig", en dergelijke, die multi-interpretabel zijn.

Indien iemand u belooft "binnenkort" te betalen, dan is dat een zeer rekbaar begrip waarover u opheldering moet krijgen. Voor hem zal "binnenkort" waarschijnlijk iets langer uitvallen dan voor u.

► Geen dwang of verplichting met evenveel woorden uitdrukken. Indien u hem tot een bepaalde handeling wilt aanzetten, pak dit dan diplomatisch en tactvol aan. Niemand laat zich graag als een willoos dier in een hoekje drijven. Hij mag niet de indruk krijgen dat u hem dwingt, terwijl het precies dát is wat u doet. Oefening baart kunst!

Zeg niet: *"dwingen"*
"eisen"
"wij dringen aan"
"moeten"
"het is vereist"
"u bent genoodzaakt"
"verplichten"

► Zelf moet u ook duidelijk te kennen geven wie hij aan de lijn heeft. Zeg duidelijk uw voornaam, achternaam en de naam van uw bedrijf. Ook de dienst of het departement waarop u werkt, indien dit niet te moeilijk is, wordt gewoonlijk vermeld. Voor de behandeling van zijn dossier mag u echter nooit uit eigen naam praten! Laat nooit uitschijnen dat enkel uw persoontje beslist over zijn geval.

Zeg niet: *"u krijgt van mij geen uitstel meer"*
"dit kan niet voor mij"
"u overdrijft"
"dit pik ik niet"
"ik kan dit niet aanvaarden"

► Spreek algemeen Nederlands. Hoewel de verleiding soms groot is om dialect te praten met mensen van uw streek, wordt dit beter vermeden. Men moet namelijk de juiste afstand bewaren. Een algemeen aanvaarde these in telemarketingkringen stelt dat medewerkers met een regionaal accent het beste naar hun streek van herkomst bellen om een soort identificatiegevoel op te wekken ("Da's er één van ons, van hier").

Wat er ook van zij, het is absoluut taboe om dialecten te imiteren.

Een Antwerpenaar die zich een Limburgs accent aanmeet, maakt zich daarmee hopeloos belachelijk. De goodwill van de Limburgse klant zal hiermee zeker niet opgewekt worden.

► Spreek visuele taal. Telefoneren is boetseren met uw woorden. U moet de aandacht vasthouden en kunt daarbij enkel gebruik maken van taal. Gebruik dan ook treffende en kleurrijke beelden waardoor de respondent hetgeen u zegt, levendig voor zich ziet. De kans dat hij reageert wordt groter.

► Laat geen tekenen van zwakte blijken! Indien uw telefoonpartner dat merkt, kan hij daar misbruik van maken. Indien u ergens niet van op de hoogte bent, dan geeft u dat beter niet met evenveel woorden toe.

► Indien u uw debiteur daadwerkelijk wilt aanzetten tot betalen, doe dat dan liever niet met een pathetische smeekbede of met een autoritair bevel. De oplossing ligt tussen de twee. Stel de kwestie als een licht vragende of affirmatieve zin, die hem tot actie aanzet.

► Lachen is gezond. Maar wees voor alle zekerheid toch maar voorzichtig met humor. Niet elke schuldenaar zal er luchtig op reageren. Vermijd sarcasme, cynisme, belachelijkheid, ironie of irritatie. Lichte humor kan werken in een eerste herinneringsfase als aandachtstrekker. Een klassieker is de volgende:

"Stuur ons alstublieft de naam van een goede advocaat in uw stad. Het kan zijn dat we u gaan vervolgen."

► Stel nooit meer dan één vraag tegelijk. Na elke vraag houdt u, volledig volgens de regels van de techniek van de stilte, een betekenisvolle pauze. Op die manier verplicht u de klant om antwoord te geven.

► Hou steeds hogere instanties achter de hand. In een laatste stadium kan dit een advocaat, deurwaarder, incassobureau of rechtszaak zijn. Daarvóór kunt u echter al proberen angst aan te jagen met de 'Financiële Dienst', de boekhouder, de directie of de bedrijfsleider.

"Ik vrees dat ik uw dossier niet langer kan houden. Indien u mij deze week niet betaalt, ben ik verplicht het door te schuiven naar de boekhouder. En die is niet zo vriendelijk als ik."

"Indien u niet betaalt, moet ik uw dossier wel doorspelen naar de Financial Manager."

"Hoe sympathiek ik u ook vind, ik kan uw dossier niet langer dan vandaag houden. De directie heeft niet zoveel geduld als ik."

► Indien u niet akkoord gaat met een bewering of mening van de schuldenaar, dan moet u dit laten blijken. Toch spreekt u hem beter niet tegen. Er bestaan een aantal formuleringen om hem 'zachtjes' te counteren.

► Val uw gesprekspartner niet lastig met uw eigen problemen. Spreek over hém ! Dit past uiteraard volledig in de "Spreek-over-mijzelf" techniek.

"U hebt zelf een winkel. Dus ik moet u niet uitleggen hoe belangrijk het is..."

"U wilt uw kinderen toch niet opzadelen met schulden ?"

► Informeer nooit of u stoort met uw telefoontje. Dat is vragen om een ja'. Laat de klant desnoods zelf maar aangeven of u stoort. Wat u absoluut nooit mag doen, is u verontschuldigen voor uw telefoontje. Hij is in fout, niet u. Het dan ook maar volstrekt normaal en vanzelfsprekend dat u acties onderneemt.

Zeg niet: *"Ik stoor toch niet ?"*
"Sorry dat ik u stoor, maar..."
"U mag het mij niet kwalijk nemen, maar ik bel voor een geldvordering"

► Spreek nadrukkelijk uw dank uit indien u iets bereikt hebt. Zo 'beloont' u hem voor zijn inspanningen.

"Dank u wel"
"Ik reken op u"
"Dat is een mooi gebaar"
"Sympathiek van u"
"Dat is vriendelijk"

► Gedurende het gesprek en zeker op het einde moet u de woorden van de debiteur herformuleren. Dit is uw knoop in zijn zakdoek. Zeg in uw eigen woorden wat u denkt dat hij bedoelt. Zo vermijdt u misverstanden, grift u de betalingsregeling in zijn geheugen en kunt u alles nog eens nauwkeurig nachecken.

"U hebt dus gisteren, 23 april, rond 14u30 uw cheque in de bus gestoken. Het was een cheque van het Gemeentekrediet."
"Goed zo. Komende maandag zal het bedrag dus op onze rekening overgeschreven zijn. Prima!"

► Laat uw gesprekspartner merken dat u naar hem luistert, dankzij zogenaamde 'luistergeluidjes':

"Hmmm"
"Aha"
"Dat begrijp ik"

► Laat uw debiteur niet ontsnappen. Leg hem een aantal concrete verplichtingen op, die u toelaten de inspanning van zijn kant te verzekeren en controleren.

"Indien uw cheque aangekomen is, bel ik u snel even op."
"Bij onze aanmaningsbrief zit een voorgedrukte overschrijving. Die verwacht ik ten laatste overmorgen."
"Vraag naar meer informatie bij uw accountant. Dan zal ik morgen net voor de middag terugbellen."

► Indien uw gesprekspartner een belangrijke of hoog aangeschreven functie heeft, zet dit dan extra in de verf.

"Goedendag, meneer Willems. Bent u de gedelegeerd bestuurder van het bedrijf? "
"De secretaresse vertelde me dat u verantwoordelijk bent voor de volledige financiële kant van het bedrijf. Klopt dat ?"

► Stel: de debiteur deelt u een feit of mening mee die nieuw is, of waarover u meer specifieke details wenst. In dat geval herhaalt u gewoon zijn woorden op een vragende manier. Zo moet hij wel uitleg geven.

"Onze winkel draait momenteel niet zoals gewenst."
"Draait niet zoals gewenst?"

► Wees steeds beleefd. Zelfs indien u een scheldtirade naar het hoofd geslingerd krijgt, verlaagt u zich niet tot zijn niveau. Blijf kalm en verzaak niet aan de elementaire regels van de hoffelijkheid. Groet steeds vriendelijk bij het begin van het gesprek en neem op het einde beleefd afscheid.

Indien u echt betere resultaten wil, dan mag u zich niet tevreden stellen met enkel het lezen van deze opsomming. Neen, stop ze in uw hoofd! Schrap nog vanaf vandaag alle uitdrukkingen die af te raden zijn uit uw woordenschat en vervang ze door formuleringen die leiden naar succes.

4. Geld op tafel

In de vorige fase hebt u de debiteur met de nodige technieken weten te overtuigen om zijn schuld te vereffenen. U hebt zijn klacht opgelost of u hebt hem met rationele dan wel emotionele argumenten overhaald. Goed zo. De moeilijkste en tevens belangrijkste opgave is hiermee voltooid. Maar u hebt nog geen frank van hem gezien, dus daarover moet nog onderhandeld worden.

Hoe gaat de betaling er in werkelijkheid uitzien? Er bestaat namelijk een oneindig aantal mogelijkheden en het is uw taak om hieruit de meest geschikte te kiezen. In sommige gevallen zult u de schuldenaar een betalingsvoorstel formuleren. In andere gevallen zal de debiteur zelf met een voorstel tot regeling op de proppen komen. Kortom, na de overtuigingsfase komt nu de actiefase.

4.1. Onderhandelen over een betalingsregeling

Nu hij principiële akkoord is gegaan om te betalen, moet u op uw elan verdergaan. Beiden weten 'wat' er betaald moet worden, maar nog niet 'hoe'. De oplossing hiervoor zal in grote mate de afloop van de zaak bepalen. Indien u hem namelijk ervan hebt overtuigd om te betalen, maar u legt hem onredelijke of onmogelijke betalingsvoorwaarden op, dan zal hij minder geneigd zijn om met de centen voor de dag te komen.

Probeer in eerste instantie steeds een volledige betaling los te krijgen. Indien dit niet lukt, schakelt u over op een alternatief. Indien u soepel en flexibel bent zonder uw doelstelling uit het oog te verliezen zult u betere resultaten behalen. Het is steeds schipperen tussen een strakke regeling die u sneller uw geld bezorgt en een flexibele oplossing die hem beter ligt. Probeer niet over te hellen naar één der beider uitersten. De oplossing ligt, zoals zo vaak, ergens in het midden.

Bij het bepalen van en onderhandelen over de betalingsregeling speelt uw informatie over de debiteur een vooraanstaande rol. Uw gegevens en ervaringen over zijn financiële situatie bepalen de oplossing die u voorstelt. Het maakt immers een zeer groot verschil of hij een A-, B- of C-klant is. Bij een C-klant bijvoorbeeld loopt u een groter risico. U kunt het zich dus niet veroorloven te laks te zijn, al mag u anderzijds ook niet té streng zijn, want dan gooit u een groot gedeelte bedrijfswinst a priori de deur uit. Het is zeer belangrijk om deze klanten zeer nauw op de voet te volgen en aan te moedigen.

Afhankelijk van de klant en zijn financiële situatie kunt u kiezen uit een hele resem opties. Haal er die punten uit die op zijn situatie van toepassing zijn. Geef de debiteur dus geen hele catalogus aan mogelijkheden.

Dit zijn de meest voorkomende betalingsregelingen:

- het hele bedrag ineens
- een gespreide betaling (maandelijks, tweemaandelijks, driemaandelijks)
- een combinatie van een gespreide en volledige betaling: een bepaald bedrag om te beginnen (goede wil tonen) en daarna de rest in schijven
- een betalingsuitstel (indien u garanties hebt dat hij dan wel zal betalen)
- bijkomend krediet
- een regeling voor een gedeelte van het bedrag

Uiteraard is daarmee dan nog niets gezegd over bedragen, data en betalingswijzen. Maak een weloverwogen keuze afgestemd op de debiteur, zodat u later bij het onderhandelen erover niet bij voorbaat al een 'njet' krijgt op het rekwest. Indien uw voorstel haalbaar, maar tegelijk niet overdreven makkelijk is voor de schuldenaar, dan hebt u een goede basis voor de onderhandeling.

Indien uw argumentering degelijk is gebeurd en uw betalingsregeling realistisch, dan kunt u eigenlijk niet meer mislukken. De debiteur is overtuigd van de noodzaak tot betaling en zal een voor beide partijen gunstig voorstel niet van de hand wijzen. Gebeurt dit wel, dan staat u voor de keuze: kunt u uw aanbod nog lager laten zakken of niet? Indien dit nog wel kan, dan boet u onherroepelijk aan geloofwaardigheid in, wat niet bevorderlijk is voor toekomstige contacten. Indien het niet kan, schuift u het dossier beter door naar de bevoegde instantie. U hebt uzelf niets te verwijten en de schuldenaar heeft er zelf om gevraagd.

4.2. De schuldenaar zijn eigen voorstellen laten inschatten

Een ander scenario is het volgende. Uit eigen initiatief of op nadrukkelijke vraag van u suggereert de debiteur zelf een oplossing voor zijn probleem. Deze werkwijze heeft het grote voordeel dat de debiteur niet de indruk heeft dat hij machteloos in een hoek gedrukt wordt omdat u hem een oplossing oplegt. Hij voelt zich meer betrokken en gewaardeerd. Op het ogenblik dat hij u een voorstel doet, moet u opnieuw terugdenken aan uw doelstelling. Maakt het voorstel van de schuldenaar het u mogelijk deze doelstelling te bereiken?

Indien dit niet het geval is, zult u moeten blijven onderhandelen. U zult moeten nagaan of het voorstel van de schuldenaar tot regeling van de zaak een eerlijk aanbod is (hij kan op dit ogenblik inderdaad niet meer of beter doen). Of u oordeelt dat het alleen maar een poging is om tijd te winnen en de betaling uit te stellen (hij kan beter of meer doen, maar had andere prioriteiten dan de betaling die hij nog aan uw onderneming verschuldigd is. Hij stelt u een gedeeltelijke regeling voor zodat u uw geduld niet verliest en hij eventueel uitstel verkrijgt). U zult op zeker moeten spelen...

Het ogenblik is aangebroken om de techniek van de goedkeuring toe te passen. Wij raden u aan de 'magische' vraag te stellen waarop u in de meeste gevallen een bevestigend antwoord zult krijgen. De vraag luidt als volgt:

"U bent toch van plan ons te betalen, is het niet?"

U zult begrepen hebben dat deze vraag u zal helpen direct een klare kijk op de zaak te krijgen. De situatie kan er dan als volgt uitzien:

- De schuldenaar antwoordt "ja" (wat meestal het geval is). Perfect. U kunt verdergaan.
- De schuldenaar antwoordt "Neen". In dat geval kunt u de dialoog opnieuw op gang brengen aan de hand van een andere krachtige vraag:

"Waarom?"

Uit zijn antwoord zult u argumenten moeten afleiden die belangrijk zullen zijn bij de betaling. Indien de schuldenaar bevestigend antwoordt, belooft hij dus expliciet om te betalen. Het komt het erop neer hem ertoe te brengen wat dieper na te denken over zijn eigen voorstellen. Op dat ogenblik moet u hem open vragen stellen als:

- Waarom stelt hij slechts een gedeeltelijke of een volledige, maar uitgestelde regeling voor?
- Vindt hij dat hij voorrang moet geven aan de betaling van andere schulden? Waarom?
- Is hij nog kredietaflossingen verschuldigd?
- Om welk soort kredieten gaat het precies? Voor professionele of persoonlijke doeleinden? Wat zijn de kenmerken ervan? Geleend kapitaal, duurtijd, vervaldatum, enz. ?

Dankzij deze vragen kunt u:

- nagaan in welke mate de redenen die de schuldenaar aanhaalde om u te tonen dat hij u onmogelijk kan betalen, overeind blijven;
- zijn dossier op die punten aanvullen.

4.3. Slechte beloftes maken schuld

In de praktijk komen twee gevallen regelmatig voor: de vage belofte en de valse belofte.

4.3.1. De vage belofte

De vage belofte luidt in de meeste gevallen als volgt:

"Wees gerust, ik zal u betalen."

In werkelijkheid probeert de schuldenaar echter alleen maar tijd te winnen. Door hem open vragen te stellen zult u de sluier waarachter hij zich probeert te verbergen, kunnen oplichten:

- Wanneer?
- Hoeveel zal hij betalen?
- Hoe denkt hij over de nodige financiële middelen te beschikken?

Of u op deze manier uw doel zult kunnen bereiken, hangt volledig af van de goede of slechte wil van uw gesprekspartner.

- A. Indien hij te goeder trouw is, zult u hem proberen duidelijk te maken dat zijn voorstellen zinloos zijn. Het zou uiteindelijk ook kunnen dat hij zichzelf wat op de mouw speldt omtrent zijn mogelijkheden om zijn schulden af te betalen. Het is uw taak ervoor te zorgen dat hij de situatie weer op een correctere manier naar waarde kan inschatten.

U wilt hem bijgevolg zo ver krijgen dat hij realistische oplossingen formuleert die overeenstemmen met zijn echte betaalmogelijkheden en niet met de illusies die hij koestert.

- B. Indien hij te kwader trouw is, zult u willen tonen dat u er niet intrapt en dat u van hem ernstige voorstellen verwacht. Wanneer hij merkt dat hij u niet met een kluitje in het riet kan sturen, beseft hij hopelijk dat verder verzet zinloos is.

4.3.2. De valse belofte

Meer dan eens komt het voor dat een schuldenaar u probeert af te wimpelen met een belofte die achteraf onjuist of zelfs ronduit vals blijkt. De valse belofte kan verschillende vormen aannemen, bijvoorbeeld:

"Ik zal hulp vragen aan mijn familie (of een vriend)."
"Ik verwacht eerdaags een storting op mijn rekening."

Of de schuldenaar vertelt pertinent de waarheid niet, of hij maakt zich illusies en verwacht financiële steun te kunnen krijgen vanuit familie of vriendenkring. Of hij hoopt snel een som geld te ontvangen waarover hij eigenlijk weinig zekerheid heeft.

De techniek van de open vragen zal hoe dan ook in beide gevallen uitkomst bieden. U zult dan ook volgende vragen moeten stellen:

- Welk familielid of welke vriend zal hem geld lenen?
- Welk bedrag zal deze voorschieten?
- Waarom denkt hij dat zijn familielid of vriend hem uit de nood wil helpen?
- Wanneer zal hij het geld ontvangen waarop hij wacht?

U kunt met twee situaties geconfronteerd worden.

1. De schuldenaar vertelt de waarheid niet.

Door zeer nauwkeurige vragen te stellen, zal hij snel van zijn stuk raken. Hij raakt de kluts kwijt en probeert uitvluchten te zoeken. Prent hem in zijn hoofd dat, in plaats van u om de tuin proberen te leiden, hij u moet helpen bij het zoeken naar oplossingen om zijn dossier spoedig af te handelen. Benadruk het feit dat u er niet op uit bent hem in een moeilijke positie te plaatsen, maar dat u daarentegen zijn medewerking vraagt om tot een uitweg voor het probleem te komen. Bouw een relatie met tweerichtingsverkeer op. Door u op deze manier op te stellen zal de schuldenaar begrijpen dat u openstaat voor dialoog en onderhandeling. Hij zal dan ook geneigd zijn gebruik te maken van uw hulp en raadgevingen om uit zijn weinig comfortabele situatie te geraken.

2. De schuldenaar is eerlijk, maar niet realistisch.

Met uw vragen zult u de schuldenaar tot het besef brengen dat de zogenaamde oplossingen die hij voorstelt louter utopisch zijn. Dat zijn voorstellen pure luchtkastelen zijn.

Indien hij tot dit besef gekomen is, zult u, afhankelijk van zijn situatie, samen met hem de reële mogelijkheden bestuderen om zijn schuld af te lossen. Tegenover zijn ijdele hoop kunt u op die manier de realistische raadgevingen van een professional stellen.

Wat u hier hoofdzakelijk moet onthouden, is welke houding u in deze situatie moet aannemen. U moet de schuldenaar duidelijk maken dat u als schuldeiser geen druk op hem probeert uit te oefenen en dat u niet in de eerste plaats wilt terugvallen op de middelen die u eventueel kunt gebruiken. U moet hem er daarentegen van overtuigen dat u, ondanks uw bevoegdheid om dwang uit te oefenen, zo vriendelijk bent om samen met hem oplossingen proberen te vinden om de situatie uit het slop te halen. U staat in zekere zin aan zijn kant en stelt uw professionalisme ter beschikking om de moeilijkheden uit de weg te ruimen. U bent voor hem geen bedreiging maar een helpende hand.

Zelfs indien u twijfelt of wat terughoudend bent om u op deze manier op te stellen, raden wij u aan de inspanning te leveren en het te proberen. U zult verbaasd staan wanneer u merkt hoe

efficiënt deze houding zal zijn, zelfs wanneer u te maken hebt met een schuldenaar die te kwader trouw is.

In dit laatste geval levert de bedreiging in werkelijkheid nauwelijks resultaat op. U denkt bij uzelf: hij kent het klappen van de zweep! Hij is het gewend krasse taal te horen en is er niet meer van onder de indruk. Door hem daarentegen op een andere manier aan te spreken, kan hij gewilliger worden en meer geneigd tot samenwerking. Of hij zal op zijn minst minder in de verleiding komen om u met een list te doen wachten.

Indien dit niet het geval is, hebt u te maken met een verstokte slechte betaler, met een oude rot in het vak, kortom met een echte 'professional' in onbetaalde facturen. In dat geval zult u natuurlijk kordaat moeten handelen, zonder de regels van de elementaire beleefdheid aan de kant te schuiven. Het is precies wanneer u met dit type af te rekenen hebt, dat u kunt bewijzen dat ook u een professional bent.

Wanneer u geconfronteerd wordt met dergelijke gevallen, zult u misschien met een prangende vraag zitten: welke potentiële geldbronnen kunt u de debiteur aankaarten om zijn betaling in orde te brengen?

4.4. Waar kunt u de centen vinden?

Laat de debiteur eerst zelf aan het woord wanneer u op zoek bent naar mogelijke financiële bronnen. Nodig hem daartoe uit:

"We zijn het eens over het bedrag dat verschuldigd is. Hoe denkt u aan het geld te komen om deze factuur te betalen?"

Indien hij het niet weet of stilvalt, kunt u zelf alternatieven suggereren waarvan hij misschien geen weet heeft. Een greep uit het aanbod:

- een kaskrediet of een lening bij zijn bank;
- hulp van familie of vrienden;
- loonoverdracht;
- hulp van zijn werkgever (voorschot op loon of lening);
- een premie of dertiende maand doorstorten naar een provisie voor in geval van toekomstige moeilijkheden;
- hulp van sociale instanties (bijvoorbeeld een lening van de kas voor kinderbijslag);
- hulp van de ondernemingsraad van het bedrijf waar hij tewerkgesteld is;
- onderhandeling met zijn werkgever omtrent de uitbetaling van zijn commissie (bij een makelaar of vertegenwoordiger);
- hulp van de belastingdienst die bijzondere termijnen voor het betalen van belastinggeld kan toekennen aan schuldenaars zodanig dat u bij zijn betalingen voorrang krijgt;
- recuperatie van sommen die werden belegd (kasbons, lange termijnrekeningen, spaar- en woonrekening, pensioensparen, enz.);
- langere betalingstermijnen verkrijgen van zijn leveranciers;
- strenger optreden bij het recupereren van geld dat zijn klanten hem verschuldigd zijn;
- het huren van een goed;
- het verkopen van een goed;
- een nieuwe spreiding van het verschuldigde bedrag (indien u geen andere oplossing hebt). Door de schuld op deze manier te 'bevriezen', vermijdt u dat de situatie nog verergert. Dat hoopt u tenminste, zodat de schuldenaar niet in een neerwaartse spiraal van onbetaalde facturen terechtkomt.

U moet in de loop van uw dialoog met de schuldenaar kiezen welk middel u het meest geschikt lijkt.

4.5. Drie soorten betalers

Wanneer het op betalen aankomt, onderscheiden we drie types van betalers. Op elk type moet u op gepaste wijze reageren.

4.5.1. De gedisciplineerde

Hij regelt de situatie volledig in overeenstemming met zijn verbintenissen. Het gaat vaak om de typische 'goede klant' (zie de zes soorten schuldenaars) Indien u hem tot betaling wilt aanzetten, moet u hem zeggen dat u nota hebt genomen van zijn stiptheid en moet u hem aanmoedigen in deze richting verder te gaan.

Bijvoorbeeld:

"Ik weet, Mijnheer Jacobs, dat ik op uw stiptheid kan rekenen."

4.5.2. De zwakkeling

Indien hij zegt dat hij u zal betalen, zegt hij dit in alle eerlijkheid. Het probleem is dat hij de neiging heeft te vergeten de daad bij het woord te voegen. Herformuleer zijn woorden op het einde van het onderhoud, zodat dat hij ze goed onthoudt. Zeg hem op een hoffelijke manier dat u de betaling van zeer kortbij zult volgen.

"Ja ja, mijnheer De Corte, dat zei u vorige keer ook. Denk er nu dus wél aan: 12.000 frank voor komende vrijdag de 21ste maart. Ik hou het in de gaten."

4.5.3. De vluchteling

Zijn stelling luidt gewoonlijk als volgt: "Wees niet ongerust, ik zal het betalen". Stel een overvloed aan vragen ter verduidelijking: Wanneer zal hij betalen? Hoeveel? Op welke manier? Verwittig hem beleefd maar kordaat dat u erop zult toezien dat hij zijn beloften in daden omzet.

"Meneer De Meester, hoe zult u dat betalen ? Via welke bank?"

5. De zaak keurig afronden

Het telefoongesprek loopt naar zijn einde. Indien alles goed is, hebt u met uw schuldenaar een akkoord bereikt over de uitstaande schuld en de manier waarop hij die zal vereffenen. Maar wacht nog even met uw vreugdedans of ereronde, want u bent er nog niet. U bent pas helemaal in uw opzet geslaagd indien het geld ook daadwerkelijk geïnd is. Daarom is deze laatste fase ook zo cruciaal.

U herhaalt nog eens kort en goed de krachtlijnen van de overeenkomst om ze met onuitwisbare inkt in zijn geheugen te griffen. Indien u ook in de toekomst betalingsproblemen voorziet, kunt u deze nu al anticiperen. Sluit vervolgens op gepaste wijze het telefoongesprek af. Het is de bedoeling dat uiteindelijk zowel schuldeiser als schuldenaar met een goed gevoel de hoorn op de haak leggen; met een gevoel van opluchting dat het einde van de tunnel in zicht is.

5.1. De overeengekomen betalingsregeling nog eens op een rijtje zetten

Denk er op de eerste plaats aan de betalingsregeling zo nauwkeurig mogelijk af te spreken. Zo laat u zien dat u aandacht hebt voor alle details van de zaak die u in handen hebt en dat u geen dossiers aan de lopende band afhandelt. De schuldenaar zal zich niet zomaar een 'nummer' voelen.

U zult dus verduidelijking moeten krijgen rond:

- het bedrag;
- de betalingswijze (contant, cheque, overschrijving, wisselbrief, domiciliëring, elektronisch bankieren);
- de naam van de instelling die de betaling zal uitvoeren;
- de datum (de juiste dag van de maand indien dat mogelijk is).

Wimpel hierbij dan ook beleefd maar krachtig vage antwoorden af als "Ergens in de loop van volgende week", "Binnen veertien dagen", "De laatste week van de maand" enz. Het gaat er om dat uw gesprekspartner u zijn woord geeft en zich ertoe verbindt de som van X frank te betalen met een welbepaald betaalmiddel van een welbepaalde financiële instelling op een exacte datum.

Nadat u dit bereikt hebt, moet u vooraleer u van de schuldenaar afscheid neemt nog een laatste keer terugkomen op de betaling zelf. De techniek van de herformulering kan u nu opnieuw grote diensten bewijzen. Om alle misverstanden te vermijden en om nog eens extra te controleren of hij met de afspraak instemt, herhaalt u de belangrijkste punten in uw eigen woorden. Indien u uw werk naar behoren hebt verricht, zal de debiteur zijn fiat geven. Er is een formeel akkoord over de betaling van een bepaalde som binnen een overeengekomen termijn.

"In orde, Mijnheer Van Rooij, ik ben blij dat we tot een akkoord zijn gekomen. Zoals overeengekomen ontvang ik dus overmorgen, dinsdag 8 februari, de som van 72.500 frank voor de betaling van onze factuur van 5 januari, per cheque via de BBL."

Het herhalen van de betalingsmodaliteiten biedt u drie voordelen:

- 1) Eerst en vooral krijgt u de kans om op een correcte manier het akkoord af te sluiten dat u net hebt onderhandeld. Psychologisch 'hamert' u als het ware de informatie in zijn geheugen.

- 2) Vervolgens krijgt u ook de kans alle gegevens nogmaals te herhalen eens te meer een bewuste herhaling en ze op die manier in de hersenen van de schuldenaar te prenten. Zo loopt u minder risico dat hij de afspraak zal vergeten.
- 3) Tenslotte biedt het u ook de mogelijkheid te onderlijnen dat u zeer aandachtig bent. De schuldenaar is op die manier gewaarschuwd dat u veel aandacht besteedt aan de goede afloop van zijn zaak.

Hij zal dan ook meer geneigd zijn over de brug te komen, al was het enkel maar om te ontsnappen aan een nieuwe, onaangename procedure.

Vergeet tot slot niet dat u slechts een telefonische, en dus mondelinge, overeenkomst hebt. Noteer daarom zorgvuldig alle details van de deal en stuur onmiddellijk een briefje ter bevestiging.

5.2. Toekomstige betalingsproblemen voorkomen

In dit stadium van telefonische incasso, moet u ook aan de toekomst denken. U kunt eventueel, in samenspraak met de schuldenaar, de middelen bepalen om ervoor te zorgen dat dezelfde situatie zich de volgende maand niet opnieuw voordoet. Wij zeggen wel degelijk 'eventueel', want indien het de eerste keer is dat een goede klant een factuur vergeet te betalen, is een dergelijke preventieve actie niet gerechtvaardigd. Het zou zelfs kunnen dat uw toehoorder en klant dit beschouwt als een gebrek aan vertrouwen of zelfs indien een vorm van argwaan.

U loopt aldus het risico uw commerciële relaties voor eens en voorgoed te vertroebelen. Wanneer u te maken hebt met een nieuwe klant die zijn eerste factuur niet heeft betaald, kan een preventieve actie anderzijds kaderen in een politiek van elementaire voorzichtigheid. Met nieuwe klanten weet men immers maar nooit.

Indien u ervan uitgaat dat de preventieve actie noodzakelijk is, kunt u door middel van een zeer eenvoudige open vraag alle nodige informatie verzamelen:

"Hoe ziet de situatie eruit voor de betaling van de nog komende facturen?"

Al naargelang het antwoord zult u eventueel opnieuw argumenten moeten aanvoeren rond een stipte betaling van de volgende facturen. U kunt dit doen door middel van de technieken en oplossingen die in dit boek werden aangereikt.

U mag deze voorzorgsmaatregel zeker niet overslaan indien er mogelijk nog andere achterstallige betalingen in het spel zijn. Anders zult u alle inspanningen die u hebt geleverd om tot een betalingsregeling te komen, in de toekomst opnieuw moeten herhalen. U moet echt alles in het werk stellen om wanbetalingen met de wortel uit te roeien. Uw eigen vakmanschap en aandacht voor de problematiek is hierin een beslissende factor.

5.3. Op een beleefde manier afscheid nemen

Ook dit laatste punt verdient al uw aandacht. Indien u bij de afsluiting van het gesprek te haastig te werk gaat of er één grote knoeiboel van maakt, loopt u het risico dat uw beroepsimago en uw knowhow in één moment van de tafel worden geveegd.

Net als de vertegenwoordigers en het voltallige personeel van uw bedrijf bent u als vorderingsagent een ambassadeur van uw onderneming.

Dat is de reden waarom u tijdens de hele duur van de telefonische onderhandeling...

De ABCD-methode

- **A**ltijd Beleefd
- **B**eknopt
- **C**oncreet
- **D**uidelijk

... bent geweest.

Het komt erop aan dit professionalisme vol te houden tot op het einde van het onderhoud en op een hoffelijke manier afscheid te nemen:

"Wel, Mijnheer Engelen, het doet mij plezier dat deze zaak zo goed als geregeld is. Ik reken dus op een betaling van uw kant en ik dank u voor uw medewerking. Tot ziens, Mijnheer Engelen."

Een aantal formules om de conclusie in te luiden:

"Ik ben blij dat we tot een akkoord zijn gekomen."

"Ik denk dat we de beste oplossing gevonden hebben."

"Dit is dus een zaak die wordt rechtgezet."

"Deze zaak komt dus in orde."

"Ik ben blij dat ons gesprek tot een bevredigend resultaat heeft geleid."

Laat dus een goede eerste én laatste indruk na. Geef hem niet het gevoel dat u, nu u uw slag hebt thuisgehaald, er zich snel vanaf wilt maken. Indien de debiteur het laatste woord wil, gun hem dan dit genoeg. Geef hem echter niet de kans op zijn beslissing terug te komen. Verzeker hem ervan dat hij de juiste keuze heeft gemaakt. Bedank hem, zeg vriendelijk gedag en sluit het gesprek af. De hoorn belandt terug op de haak.

6. Vijf fouten die u best vermijdt in een incassogesprek

6.1. Rond de pot draaien

Debiteurenbeheerders kunnen soms hard uit de hoek komen. Vaak op het verkeerde moment in het gesprek. Wat de inhoud van het gesprek betreft komen ze dan weer vaak te zacht over. Wat dacht u van:

"Er staat nog een factuur open van € 3.000. Is daar misschien iets mee aan de hand?" of "Wanneer denkt u misschien te betalen?"

In het eerste voorbeeld vraagt u eigenlijk om vervelende tegenwerpingen en in het tweede voorbeeld geeft u de leiding meteen uit handen. U bent overgeleverd aan de grillen van de klant die met een kluitje in het riet zal sturen: "Over 3 maanden ofzo". In de realiteit zal de debiteurenbeheerder zich hier aan irriteren en dat komt de relatie niet ten goede.

6.2. Niet goed doorvragen

Voor punt 2 speel ik graag een kleine quiz met u. Ik leg u enkele uitspraken van de klant voor, u dient een juist antwoord te kiezen. De oplossing vindt u onderaan dit blog, al spreken de antwoorden voor zich.

Klant zegt: "Dan maak ik het wel later even over."

A: "Oh, okay."

B: "Dus we kunnen afspreken dat u het geld vandaag nog overmaakt?"

Klant zegt: "Ik weet ook niet precies wanneer mijn klanten mij betalen, dus..."

A: "Oh, okay."

B: "Dat is vervelend voor u. Hoe gaat u er dan voor zorgen dat het geld deze week op onze rekening staat?"

Klant zegt: "Ik heb met uw collega afgesproken dat ik een andere betalingstermijn mag hanteren."

A: "Oh okay."

B: "Met wie heeft u dat afgesproken?"

6.3. Verkeerde argumenten aandragen

Stel dat u iemand geld schuldig bent. U betaalt wat later, want ach, wie betaalt er tegenwoordig niet te laat? Zou volgende opmerking u motiveren om het geld nu meteen over te maken:

"Als u bij de bakker een brood koopt, dan moet u toch ook gewoon netjes betalen."

Ik denk niet dat dit aanzet tot directe betaling.. Ten eerste is het een vrij aanvallende opmerking. U krijgt te horen dat u eigenlijk niet netjes bent als u niet op tijd betaalt. Ten tweede is de situatie niet te vergelijken. U hebt op krediet goederen of diensten afgenomen. Bij de bakker is de situatie anders. Daar is het cash betalen. Advies aan debiteurenbeheerders: zeg dit nooit meer tegen een klant.

6.4. Genoegen nemen met te weinig

Onderhandelen is een kunst die tact en vaardigheden vereist. De kunst van het onderhandelen is in essentie zo weinig mogelijk weggeven om zoveel mogelijk binnen te halen. En dit terwijl u de klant het idee geeft dat hij heel wat krijgt.

Een voorbeeld:

"Ik ga ermee akkoord dat u factuur 001 begin volgende week overmaakt. Als u factuur 002, die nog niet vervallen is, gelijk mee betaalt. Dan bent u weer helemaal bij en hebben we een deal."

Die extra kan er ook nog wel bij, maar die andere factuur krijgt u wel mooi binnen de termijn betaalt.

6.5. Natrappen

De afsluiting is één van mijn favoriete momenten in het incassogesprek. De debiteurenbeheerder heeft een afspraak met de klant gemaakt. De klant is akkoord en de debiteurenbeheerder is akkoord. En dan volgt de afsluiter:

"Bedankt voor dit gesprek. Als het geld tegen het einde van de week niet op onze rekening staat, dan bel ik u onmiddellijk terug."

Wantrouwend, overbodig en een sanctie waar niet veel klanten van wakker zullen liggen. Advies aan debiteurenbeheerders: zeg dit nooit meer in een incassogesprek.

Besluit

Telefonisch incasseren is een vak apart. Het is misschien wel één van de lastigste communicatieve momenten die u als bedrijf hebt met uw klant. Tact, inlevingsvermogen, onderhandelingsvaardigheden, standvastigheid en lef zijn competenties waar een goede debiteurenbeheerder over moet beschikken.

7. Oninbare vordering sleept klant jaren mee

Hieronder vindt u een overzicht dat aantoont hoeveel extra omzet u nodig hebt als een vordering niet meer te innen is. Om 600.000 euro goed te maken aan een winstmarge van 3%, zal de onderneming liefst 20 miljoen euro extra omzet moeten draaien wil zij hetzelfde resultaat halen als in 2013. Dit gaat de onderneming jaren meeslepen.

Nettowinst	5%	4%	3%	2%	1%
Verliezen oninbare vorderingen	Nieuwe omzet nodig om verliezen van oninbare vorderingen te compenseren (productwaarde niet in aanmerking genomen)				
25.000	500.000	625.000	833.333	1.250.000	2.500.000
10.000	200.000	250.000	333.333	500.000	1.000.000
4.000	80.000	100.000	133.333	200.000	400.000
2.000	40.000	50.000	66.667	100.000	200.000
100	2.000	2.500	3.333	5.000	10.000

Houd deze cijfers altijd in het achterhoofd. Adviseren om niet te verkopen vergt moed. Het is echter geen beslissing om verkopers te pesten. Integendeel, het is in het belang van de onderneming. Daarom is het onontbeerlijk dat sales en finance binnen uw bedrijf intensief samenwerken. Alleen op die manier kunt u oninbare vorderingen tot een minimum herleiden.

Onbetaalde vorderingen?

Leg een provisie voor dubieuze debiteuren aan en trek nog dit jaar af

7.1. Wat zijn dubieuze debiteuren?

Een vordering is een bedrag dat u te goed heeft van een debiteur. We spreken van dubieuze vorderingen wanneer de kans zeer klein is dat de klant deze vordering nog zal betalen. De reden voor niet-betaling kan divers zijn: financiële problemen, faillissement, verdwenen, moedwil, ...

Oninbare bedragen zijn waardeloos voor een schuldeiser en moeten op termijn uit de boekhouding verwijderd worden. Als uw onderneming vorderingen heeft waarvan het waarschijnlijk is dat ze niet betaald zullen worden, dan kunt u hiervoor een vrijgestelde provisie aanleggen. Zo kunt u dit waarschijnlijke verlies toch al in mindering brengen van de belastbare basis. Hiervoor moet wel aan enkele voorwaarden voldaan zijn.

Waardeverminderingen op dubieuze vorderingen kosten echter zeer veel geld aan een leverancier. Er zijn immers kosten gemaakt, maar er zijn geen opbrengsten gegenereerd.

7.2. Een provisie voor dubieuze debiteuren aanleggen

Als uw onderneming vorderingen heeft waarvan het waarschijnlijk is dat ze niet betaald gaan worden, dan kan u hiervoor een vrijgestelde provisie aanleggen. Zo kan u dit waarschijnlijk verlies toch al in mindering brengen van de belastbare basis. Er moeten wel een aantal voorwaarden voldaan zijn.

Door het economische klimaat krijgen steeds meer Belgische vennootschappen te maken met wanbetalers. Klanten die niet of te laat betalen, zorgen voor een sneeuwbaaleffect: bedrijven krijgen het zelf financieel moeilijk door een gebrek aan cash en kunnen hun rekeningen aan leveranciers niet meer betalen.

Gemiddeld wordt één op de twee facturen te laat betaald. Een derde van de facturen die niet tijdig werden betaald in 2008 staat op naam van particulieren, twee derde van bedrijven. Eén op vier faillissementen is te wijten aan wanbetalers.

Ondernemingen moeten dan ook heel wat waardeverminderingen voor dubieuze debiteuren boeken, eventueel gevolgd door een definitieve afboeking van handelsvorderingen. Door een vrijgestelde provisie voor dubieuze debiteuren aan te leggen, kan het bedrag van het waarschijnlijk verlies toch al van de belastbare grondslag worden afgetrokken. Hiervoor moeten wel enkele voorwaarden voldaan zijn.

Geboekte waardeverminderingen voor dubieuze handelsdebiteuren kunnen als een fiscaal vrijgestelde reserve behandeld worden wanneer zij aan de voorwaarden van artikelen 48 WIB92 en 22 KB/WIB 92 beantwoorden. Zo moeten de kosten als beroepsverliezen aftrekbaar zijn en uitsluitend betrekking hebben op niet in obligaties of andere gelijkaardige effecten op naam of aan toonder verdeelde vorderingen. Deze voorwaarden zijn voor handelsvorderingen in principe vervuld. Wij geven hieronder een overzicht van de andere voorwaarden, samen met een aantal praktische tips.

7.3. Geïndividualiseerde lijst van dubieuze debiteuren

Om de provisie fiscaal vrij te stellen, moet het verlies scherp omschreven zijn, d.w.z. betrekking hebben op één of meer geïdentificeerde vorderingen. Deze voorwaarde is vervuld als u de boeking als dubieuze debiteur op geïndividualiseerde basis en dus per handelsvordering doet.

Om het belastingvrije karakter van de provisie te ondersteunen, kan u best een gedetailleerde lijst van deze geïndividualiseerde dubieuze debiteuren opmaken, telkens per jaareinde. De archivering van deze lijst kan u elektronisch doen.

7.4. Een overzicht van de inspanningen die gedaan zijn om de vordering te innen

De waarschijnlijkheid van het verlies moet voor elke vordering blijken uit bijzondere tijdens het belastbare tijdperk voorgekomen omstandigheden. Een algemeen risico zoals een bepaald percentage van alle vorderingen zal dus niet in aanmerking komen.

U kan de waarschijnlijkheid van een verlies aantonen wanneer bijvoorbeeld de niet-betaling een minimumtermijn overschrijdt en uw onderneming gedurende die periode duidelijke invorderingsinspanningen heeft verricht (vb. betalingsrappels, incassobureau).

Om het belastingvrije karakter van de provisie te ondersteunen, kan u documenten opmaken met betrekking tot de historiek van de handelsvordering en de inspanningen die u gedaan heeft om de vordering te innen.

Minimum – Boekhoudkundige historiek

- Datum en bedrag van facturatie.
- Datum en bedrag van facturatie.
- Datum en bedrag van (gehele of gedeeltelijke) inning.
- Datum en bedrag i.v.m. boeking als dubieuze debiteur.
- Datum en bedrag van definitieve afboeking.

Sterk aanbevolen – Historiek van de invorderingsinspanningen

- Historiek van de invorderingsinspanningen: data van rappels en verwijzing naar incasso;
- Indien mogelijk, bewijs van invorderingsinspanningen.

De archivering van deze informatie kan elektronisch gebeuren.

7.5. Beleidsdocument

De principes die bepalen wanneer een handelsvordering geheel of gedeeltelijk als dubieus wordt aangemerkt, kan u vastleggen in een “beleidsdocument”.

Dergelijk beleidsdocument licht de algemene interne procedures toe.

De opvolging van de invordering van handelsvorderingen zoals:

- Uitsturen van rappels.
- Inschakeling van en opvolging door incassobureau.
- Inschakeling van en opvolging door advocaat.
- Opvragen van een voorlopig of definitief “curator attest”.

De boeking van waardeverminderingen op dubieuze debiteuren:

- Op welk moment dient de boeking te gebeuren.
- Over welk percentage van de handelsvordering gaat het.

De boeking van minderwaarden op handelsvorderingen:

- Interne voorwaarden.
- Procedure van interne goedkeuring van de afboeking.
- Moment van de afboeking.
- Welke informatie elektronisch en/of papiermatig bij te houden.

Dit document kan zowel voor interne doeleinden gebruikt worden, als voor het toelichten en documenteren van de procedures naar de fiscus toe.

7.6. Op een afzonderlijke rekening boeken

De waardevermindering voor dubieuze debiteuren moet geboekt zijn bij de afsluiting van het belastbare tijdperk en het bedrag moet in één of meer afzonderlijke rekeningen voorkomen. Het is belangrijk dat de u waardevermindering tijdig boekt, met name in het jaar waar het dubieuze karakter wordt vastgesteld. De voorwaarde van afzonderlijke rekening is vervuld indien het bedrag opgenomen wordt (in credit) in de rekening “dubieuze debiteuren” van het actief.

7.7. Formulier 203.4 bij de fiscale aangifte

U moet het totale bedrag van uitstaande en nieuwe dubieuze debiteuren opnemen in formulier 204.3. Dit formulier moet u als bijlage bij de aangifte in de vennootschapsbelasting voegen.

Normalerwijze moet u de lijst van de dubieuze debiteuren bij het formulier 204.3 voegen. Als de lijst enorm groot is (vb. > 5.000 dubieuze debiteuren) dan kan u ervoor kiezen om deze niet bij het formulier 204.3 bij te voegen, maar ter beschikking te houden van de fiscus met het oog op een fiscale controle.

7.8. In de aangifte vennootschapsbelasting

De vrijgestelde provisie voor dubieuze debiteuren, moet u in de aangifte vennootschapsbelasting opnemen onder Vak I, B Vrijgestelde gereserveerde winst, a) waardevermindering op handelsvorderingen. Onder code 301 geeft u de toestand bij het begin van het belastbare tijdperk weer. Onder code 316 vermeldt u toestand op het einde van het boekjaar.

7.9. Dubieuze vorderingen vermijden

7.9.1. Kredietwaardigheid nagaan

U kunt zich als leverancier op verschillende manieren indekken tegen oninbare vorderingen. Veel leveranciers controleren de kredietwaardigheid vooraleer ze met zakenrelaties in zee gaan. Het verleden leert ook veel over de toekomst. Zo is tevens het betaalgedrag een belangrijke factor. Daarnaast verschaft de kapitaalstructuur interessante informatie: de verhouding tussen eigen en vreemd vermogen. Schulden op korte en lange termijn geven dan weer een goede indicatie over de kans op correcte betaling, net als kredietreferenties. Verzamel daarom zo veel mogelijk nuttige informatie en neem dan pas een beslissing over de betaalvoorwaarden: contant of krediet? Een bank- of andere garantie?

Doorlichten van een zakenpartner:

<https://public.graydon.be/kredietwaardigheid/check-je-klant>

7.9.2. Incassoprocedure

Wanneer een klant bij u op krediet mag kopen, is het belangrijk dat u zijn betalingen goed opvolgt. Een strikte incassoprocedure die onmiddellijk na de vervaldag start (of zelfs net daarvoor), voedt klanten op die traditioneel te laat betalen. Het kan er ook voor zorgen dat klanten de volgende keer twee keer zullen nadenken als ze van u weer een factuur ontvangen.

7.9.3. Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden vormen een belangrijk onderdeel van het contract dat u met uw klant opstelt. Ze spelen zowel preventief als curatief een rol.

Door duidelijke afspraken te maken met uw klanten kennen ze de regels. Onderzoek leert dat goede en ondubbelzinnige communicatie bij de verkoop, het aantal oninbare vorderingen achteraf aanzienlijk doet dalen. Voorafbetaling voorzien bij bestelling of voor de levering is ook een mogelijkheid.

Hebt u toch een of meerdere onbetaalde vorderingen? Dan geven uw algemene voorwaarden u een leidraad om ze correct aan te pakken en de kosten voor uzelf te reduceren.

7.9.4. Sancties voor te laat betalen

U hebt immers het recht om interest en schadevergoeding aan te rekenen. De wet maximale betaaltermijn stelt zelfs dat u vanaf vervalddag +1 de ECB-rente van 8% op jaarbasis mag aanrekenen.

Wil u een schadevergoeding vragen? Vergeet het dan niet te vermelden in uw algemene voorwaarden.

7.9.5. Herinneringen

Een herinnering 2 of 3 dagen voor de betaling inplannen, is een effectieve manier om late betalingen te voorkomen. Vaak is de klant gewoonweg de deadline vergeten. Herinneringen, en dan hebben we het niet over rappelbrieven, kunnen zelfs een goede werkrelatie met uw klant bevorderen. Het kan er immers voor zorgen dat de volgende transacties wel op tijd betaald worden.

Houd de betaalgeschiedenis bij van elke klant. Zo herkent u patronen in de klantentransacties. Op basis hiervan kunt u de herinneringen en andere communicatie aanpassen. Dit zal uiteindelijk leiden tot snellere betalingen.

7.10. Welke interest mag ik aanrekenen bij betalingsachterstand?

Loopt uw klant een betalingsachterstand op, dan bent u gerechtigd om interest aan te rekenen. Maar om de vraag helemaal correct te beantwoorden dient u eerst een onderscheid te maken of u te maken hebt met handelszaken of met burgerlijke zaken.

Zo zal een betalingsachterstand omtrent de huur van een woning of appartement een wettelijke interest kunnen opleveren van 2,75%. Niet bijzonder hoog zal u terecht stellen.

In handelszaken ligt het percentage echter helemaal anders. Vooreerst zal de rechter kijken wat er specifiek is afgesproken met uw klant in het geval deze zijn schuld niet betaalt. Indien het contract of de algemene voorwaarden een interest bepalen, dan bent u gerechtigd deze in rekening te brengen. Let hierbij wel op dat u de conventionele interest niet te hoog stipuleert. Een buitensporig hoge interest kan de rechter van tafel vegen of zelf matigen naar een lagere interest. Wij raden u een maximum interestpercentage aan van 12%.

Wet op de betalingsachterstand

Indien u niets hebt afgesproken omtrent de conventionele interest, dan kunt u zich baseren op de wet op de betalingsachterstand. Die bepaalt de interest op circa 8,5%.

Om een hogere interest af te dwingen, doet u er dan ook goed aan zelf een interest af te spreken in uw algemene voorwaarden of in de contractuele bepalingen van uw overeenkomst. Maar overdrijf niet.

8. Deze 5 valkuilen halen uw eis tot betaling onderuit.

Wie verantwoordelijk is om facturen te incasseren, haalt zijn eigen eisen soms onbedoeld zelf onderuit. Welke valkuilen zorgen ervoor dat debiteuren later betalen? We lijsten er 5 voor u op.

1. Is uw klant te laat met zijn betaling? Stuur dan geen brief met daarop 'eerste herinnering'. U geeft dan immers zelf het signaal dat er nog een volgende herinnering volgt. En dus zal de klant niet meteen geneigd zijn nu al te betalen.
2. Wees consequent met het aanrekenen van intresten op openstaande facturen. Doet u dat niet – en dat is in de meeste situaties inderdaad het geval omdat schuldeisers al tevreden zijn met de uitstaande hoofdsom – dan weet de schuldenaar dat hij de volgende keer evenmin moet vrezen voor intresten. En dus zal hij opnieuw niet geneigd zijn de betalingstermijn te respecteren.
3. U hebt het recht om incassokosten aan te rekenen als u extra inspanningen moet doen om onbetaalde facturen te innen. Is er niets vermeld in uw algemene voorwaarden, dan geldt de wettelijke regeling waarbij de leverancier recht heeft op een vergoeding van 40 euro. Wilt u een hogere vergoeding die meer aanzet tot tijdig betalen, zorg er dan voor dat ze is opgenomen in uw algemene voorwaarden.
4. Vermeld in uw algemene factuurvoorwaarden dat klachten maar gedurende een beperkte tijd ontvangen kunnen worden. Doet u dat niet, dan hebben malafide klanten de mogelijkheid om met (schijn)klachten te komen op het moment dat u herinneringsbrieven stuurt. De grens tussen klacht en excuus om niet te moeten betalen wordt dan flinterdun.
5. Let op voor een stilzwijgende aanvaarding. Als u geregeld de inning van achterstallige facturen laat aanslepen, kan dit worden geïnterpreteerd en uitgelegd alsof u akkoord bent met een late betaling. Het wordt dan moeilijk om een snelle betaling van uw volgende facturen te eisen.

Bronnen:

Nooit meer onbetaalde facturen: Ronald Driesen

Incasso, hoe praat ik mijn geld uit zijn zak? Raymond Honig en Els Jacobs

De eis tot betaling: Filip Hendrickx

<http://www.graydon.be>