



Zahlungsmoral der Kunden lässt nach – so können Unternehmen gegensteuern

Photo credit: depositphotos.com

Die Erstellung von Forderungen, finanzielle Engpässe und das Einleiten von Mahnverfahren kosten ein Unternehmen nicht nur finanzielle, sondern auch zeitliche Ressourcen. Doch mit den geeigneten Maßnahmen, die zudem frühzeitig ergriffen werden, können die Kunden zu einer zuverlässigeren Zahlungsmoral bewegt werden, ohne dass die Kundenbindung darunter leidet. Wie solche Maßnahmen aussehen können, wird im nachfolgenden Beitrag vorgestellt.

Die Bedeutung einer eindeutigen Kommunikation

Kunden kommen einer Zahlungsaufforderung häufig dann nicht nach, wenn sie die berechnete Dienstleistung oder die in Rechnung gestellten Produkte nicht nachvollziehen können. Deshalb ist es bereits vor dem Verkauf wichtig, deutlich zu kommunizieren, wie sich der Endpreis zusammensetzen wird. So wird verhindert, dass eine unrealistische Erwartungshaltung entsteht, die später zu Unverständnis und Missfallen führt. Auch klare Formulierungen auf der Rechnung selbst tragen dazu bei, dass die geforderte Summe vom Kunden zugeordnet werden kann. Hier gilt: Je transparenter von Beginn an die Kommunikation über

die Kosten ausfällt, desto weniger kann die Rechnung beim Kunden zu unangenehmen Überraschungen führen.

Die Rolle der Rechnung

Die Rechnung selbst kann ebenfalls den Zahlungsvorgang beeinflussen. Das Unternehmen sollte hervorheben, bis wann die Forderung zu begleichen ist. Dabei zeigt die Erfahrung, dass ein konkretes Datum einer Aufforderung, binnen einiger Tage zu bezahlen, vorzuziehen ist, da auf diese Weise Rechtssicherheit bezüglich des Verzugszeitpunkts geschaffen wird. Darüber hinaus sollte das Unternehmen jedoch auch überprüfen, wie benutzerfreundlich die gestellten Rechnungen aufgebaut sind. Die Trennung der IBAN durch Leerstellen in Viererblöcke verhindert beispielsweise Übertragungsfehler und ein QR-Code, der direkt zu einem Zahlungslink führt, vereinfacht den Vorgang weiter. Außerdem sollte für Rückfragen eine Telefonnummer zu einem Ansprechpartner angegeben werden, damit Probleme schnell geklärt werden können.

Erleichterungen durch automatisierte Prozesse

In vielen Unternehmen werden Zahlungserinnerungen nur dann verschickt, wenn gerade ein zuständiger Mitarbeiter freie Kapazitäten hat. In der Zwischenzeit fehlt dem Betrieb jedoch Kapital, mit dem er gerechnet hat. Um den Zahlungsprozess effizient und reibungslos zu gestalten, sollte klar definiert werden, zu welchem Zeitpunkt welche Reaktion durch das Unternehmen erfolgt. Das beschleunigt die Durchsetzung der Forderungen, gewährleistet die Liquidität des Unternehmens und demonstriert auch den Kunden, dass der Betrieb Wert auf Zuverlässigkeit legt.

Die konsequente Einhaltung des Ablaufs

Sobald geklärt wurde, wann auf welche Weise auf einen Zahlungsverzug reagiert wird, sollte dieser Plan auch strikt eingehalten werden. Dennoch dürfen Unternehmen nicht vergessen, dass die meisten Kunden nicht aus Böswilligkeit nicht bezahlen. Deshalb sollte die erste Erinnerung immer freundlich und wohlwollend formuliert sein: Ein kurzer Hinweis, der den Kunden an die Forderung erinnert. Bleibt dieser Hinweis jedoch ohne Erfolg und auch eine zweite, womöglich sogar eine dritte Aufforderung führt nicht zum gewünschten Ergebnis, sollte sich das Unternehmen Unterstützung in Form eines Inkassodienstleisters suchen. Wichtig ist in diesem Fall, dass der Dienstleister einen respektvollen Umgang mit den Kunden pflegt, andernfalls droht eine Beeinträchtigung des Rufs des Unternehmens. Hinweise darauf, ob der Inkassodienstleister den Kriterien entspricht, können öffentliche Rezensionen geben.

Über Philipp Kadel und die DIAGONAL Gruppe: Das Forderungs- und Zahlungsmanagement ist ein wichtiger Aufgabenbereich in jedem Unternehmen und gehört zum täglichen Geschäft dazu. Mit der [DIAGONAL Gruppe](#) hat es sich Philipp Kadel zur Aufgabe gemacht, Unternehmen in genau diesem Bereich unter die Arme zu greifen. Mit bereits 30 Jahren Erfahrung steht das Team der DIAGONAL Gruppe seinen Kunden bei allen Fragen rund um Payment und Forderungen zur Seite und sorgt dafür, dass diese sich auf ihr Kerngeschäft fokussieren können.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4929191/zahlungsmoral-der-kunden-laesst-nach-so-koennen-unternehmen-gegensteuern/>