

Effektives Mahnwesen

Erfolgreiches Mahnen bei überfälligen Rechnungen sollte Ihren Kunden nicht zu sehr verärgern, ihn aber gleichzeitig zur Zahlung veranlassen. Besondere Rücksichtnahme bei eindeutigem Zahlungsverzug ist jedoch fehl am Platze. Lesen Sie, wie Sie schwierige Zahlungssituationen frühzeitig erkennen.

Rechtzeitiges Fakturieren

In der Hektik des Tagesgeschäftes verschiebt man „Administratives“ wie etwa Fakturieren gerne auf später, auf nächste Woche oder ans Monatsende. Fakturierungen sollten aber sofort nach Leistungserbringung vorgenommen werden. Zudem müssen Rechnungen möglichst informativ und transparent sein, denn bei Unklarheiten bleibt die Rechnung liegen. Kontrollieren Sie Ihre Außenstände regelmäßig. Gehen Sie lückenlos alle Rechnungen durch, fühlen Sie sich wie ein Buchhalter in einem Industriebetrieb. Akzeptieren Sie es als normal, daß Sie diesbezüglich Mahnbriefe schreiben oder den Kunden anrufen. Entschuldigungen oder Rechtfertigungen für Ihre Mahnaktivität dem Kunden gegenüber sind völlig unnötig. Verlangen Sie selbstsicher Ihr Geld mit der Einstellung: Leistung erbracht – Rechnung fällig – Kunde muß zahlen!

Mahngespräche am Telefon

Tip 1: Stellen Sie zuerst einmal fest, ob Sie mit der richtigen Person sprechen, das heikle Thema Zahlungsrückstand können Sie nicht mit irgend jemandem diskutieren. Fragen Sie nach der Begrüßung,

wer die Entscheidung über die Zahlung trifft.

Tip 2: Kombinieren läßt sich diese Methode noch mit der Aufwertung der Kundenpersönlichkeit. Wer dem Kunden mitteilt, daß er ihn als korrekten, pünktlichen Menschen schätzt, verpflichtet ihn moralisch, sein Gewissen wird aktiv. Statt Vorwürfe also ein Kompliment. Das fällt schwer, weil Sie normalerweise etwas verärgert und emotional negativ gestimmt sind.

Tip 3: Versuchen Sie Sachverhalte so auszudrücken, wie sie sich Ihnen darstellen, wie sie aus Ihrem persönlichen Blickwinkel heraus aussehen. Statt: „Sie haben diese Rechnung bis heute nicht bezahlt“. Besser: „Wir haben noch keinen Zahlungseingang verzeichnet“.

Tip 4: Schildern Sie beim 2. Anruf die negativen Folgen ausführlich und stellen Sie diese als logische Konsequenz dar. Erwähnen Sie anschließend, wie das alles vermeidbar ist. „Wenn Sie bis ... zahlen, dann sparen Sie ... DM Bearbeitungskosten“.

Tip 5: Notieren Sie im Gespräch, wie Sie verblieben sind. Kundenvorschläge müssen verbindlich werden, faxen Sie also getroffene Zusagen. Zum Schluß erläutern Sie, wie wichtig es ist, sich auf Zusagen des Kunden verlassen zu können. „Ich verlasse mich auf Ihre Zahlungszusage“.

Tip 6: Bei mehreren Telefonaten erhöhen Sie den „Druck“. Am Telefon versuchen Sie ein festes Zahlungsversprechen mit Betrag und Termin zu erhalten. Gummibegriffe wie „baldmöglichst“ sind nicht akzeptabel. Die Zusage muß mindestens so konkret sein wie „noch diese Woche“ oder „am 15. des Monats“. Damit erreichen Sie ein wichtiges Teilziel. Die meisten Leute nehmen ihre Versprechungen ziemlich ernst – deshalb versuchen sich ja manche auch mit unscharfen Zusagen aus der Affäre zu ziehen. Wenn nun der Kunde ein konkretes Zahlungsversprechen abgegeben hat, bedanken Sie sich und beenden Sie das Gespräch an dieser positiven Stelle.

Einwände des Schuldners

Manche Kunden stellen sich dumm und behaupten, die letzte Mahnung nicht erhalten zu haben. Dann packen Sie ihn ruhig an seiner Ehre: „Die Mahnungen sind zwar bei uns raus, aber ich faxe eine Kopie und Sie faxen mir die Zahlungszusage“.

Der Kunde fühlt sich nicht zuständig: „Das macht meine Frau“. Weisen Sie darauf hin, daß sich Ihre Rechnung an die Eheleute, also beide richtet. Der Kunde bemängelt plötzlich die Lieferung: „Ich habe auch lange warten müssen, bis Sie gekommen sind“. Lassen Sie sich auf solche Argumente nicht ein. Das Argument des Kunden ist rechtlich nicht in Ordnung. Der Kunde behauptet, er habe schon bezahlt. Dann fragen Sie, wann, wie und in welcher Höhe eine Zahlung erfolgt ist und notieren sich die Zahlungsweise und das Datum. Firmen bitten Sie eine Kopie des Beleges zu faxen. Der Kunde beruft sich auf wirtschaftliche Umstände, z. B. schlechte Konjunktur, schwache Zahlungsmoral von seinen Kunden, andere finanzielle Verpflichtungen. Diese Tatsachen sind keine Gründe, die seine Zahlungspflicht betreffen. Sie können auch nicht prüfen, ob es stimmt, was er ihnen erzählt. Gehen Sie nicht im einzelnen darauf ein. Wenn Sie eine Teilzahlung akzeptieren, muß das schriftlich festgelegt und gegenbestätigt werden.

Der Mahntext

Eine gute Mahnidee, geschickt formuliert, kundenorientiert und freundlich, wirkt. Mahnbriefe sollten von der Geschäftsführung des Gläubigers unterschrieben sein. Die einfachste Mahnung besteht darin, eine Rechnungskopie zu schicken und das Datum rot zu markieren. Ein Stempel- aufdruck: „Bitte zahlen Sie diese Rechnung“ und ihre Unterschrift genügt. Wenn das nicht weiterhilft, müssen Sie deutlicher werden. Im Abstand von jeweils 10 bis 14 Tagen mahnen Sie schriftlich. R. Leicher ■

Tafel 1 Checkliste zur Früherkennung von Zahlungsproblemen

	trifft zu	trifft nicht zu
1. Bei einer Beschwerde zahlt der Kunde nicht einen Teil Ihrer Rechnung, sondern hält den gesamten Betrag ein		
2. Bei einer Beschwerde will der Kunde keine Neu- lieferung oder Nachbesserung, sondern Preis- nachlaß		
3. Die Firma Ihres Kunden hat eine neue Geschäfts- führung		
4. Umwandlung in eine GmbH + Co. KG (Änderung der Rechtsform)		
5. Teilzahlungsangebote des Kunden auf Ihre Rechnung		
6. Nichteinhalten abgemachter Zahlungsvereinbarungen		
7. Entschuldigung der Zahlungen durch EDV-Probleme und anderen Ausreden		
8. Negative Branchenkenntnisse		
9. Wechseln der Bankverbindung um neue Kredite zu bekommen		
10. Konkursverfahren von Tochterfirmen des Kunden		
Auswertung: Wenn mehr als 5 Punkte zutreffen, steht Ihnen unter Umständen ein Forderungsausfall ins Haus.		