



der Versandhausberater auf Facebook - jetzt Fan werden:

Gefällt mir 674

[Versandhausberater](#) » [Know-how](#) » [Spezial](#) » [Erfolgreiches Inkasso sichert auch Ihre Kundenbeziehung](#)

Erfolgreiches Inkasso sichert auch Ihre Kundenbeziehung

Für jeden Wirtschaftsbetrieb ist die Zusammenarbeit mit einem seriösen, erfahrenen und effizienten Inkassodienstleister in der heutigen Zeit unerlässlich und unter Umständen existenzsichernd. Inkasso ist kein Selbstzweck.

Im Idealfall steht der Inkassodienstleister dem Unternehmen bei der Ausgestaltung und Optimierung seines internen und präventiven kaufmännischen Forderungsmanagements beratend zur Seite und daran anschließend wird ein auf ihn zugeschnittenes modernes und innovatives Inkassoverfahren implementiert, wobei auf die Bedürfnisse, Geschäftsmodelle und Zielgruppen des Auftraggebers (Kunden) speziell eingegangen wird. Insbesondere im Mengeninkasso ist es Grundvoraussetzung, dass die notwendigen IT-Prozesse optimal aufeinander abgestimmt werden. Ein moderner Inkassodienstleister wird sich dabei immer an die bestehenden Strukturen und Gegebenheiten seines Auftraggebers anpassen.

Kommunikation statt Konfrontation

Um einen maximalen Erfolg zu realisieren, reicht das bloße Versenden von Mahnschreiben nicht aus. Ein Inkassodienstleister muss in permanenter Interaktion zu den Kunden seiner Auftraggeber stehen, um eine Realisierung der Forderung zu erreichen. Hierfür sind zum Teil auch umfangreiche Recherchemaßnahmen nötig, damit die Kontakte überhaupt aufgebaut werden können. Die Ausschöpfung aller heutigen Kommunikationsmittel ist die Grundvoraussetzung zur Herstellung eines zielführenden Dialogs mit dem Kunden. Dieser sollte sich aussuchen können, ob er mit dem Inkassodienstleister per Brief, Telefon, E-Mail, SMS, WhatsApp, per Chat oder Selfserviceportal via Internet kommunizieren möchte. Hier hat jeder Kunde eine individuelle Verhaltens- und Vorgehensweise. Der eine sucht den direkten Weg der Ansprache und der andere möchte bei der Regulierung seiner Zahlungsprobleme lieber anonym kommunizieren.

Natürlich setzt der gewählte Kommunikationsweg des Kunden eine professionelle technische Lösung seitens des Inkassodienstleisters voraus. Der Kunde erwartet seine Antwort auf demselben gewählten Kommunikationskanal und dazu noch in kürzester Reaktionszeit. Hierzu eignet sich insbesondere auch eine mobilfähige 24h/7d Internetlösung, wobei der Kunde sich einfach über einen gesicherten Onlinezugang auf das Selfservice-Portal des Inkassodienstleisters einloggt und hier bequem Zahlungen vornehmen, mit dem Mitarbeitern des Inkassodienstleisters chatten oder auch Einblick in sein Forderungskonto erhalten kann.

Natürlich sollte der Kunde auch unbedingt die Möglichkeit haben, den Zahlungsweg (Paypal, Kreditkarte, Sofortüberweisung, Ratenzahlung, Stundung etc.) selbstständig wählen zu können. Die Flexibilität bei der Wahl der Inkassomaßnahmen und der Weg der Kommunikation sind entscheidend für den Gesamterfolg des Forderungsmanagements. Das stufenweise Aufbauen von Drohgebärden behindert den Realisierungserfolg und insbesondere den wichtigen Erhalt der Kundenbeziehung.

In den weitaus überwiegenden Fällen hat der Kunde ein Zahlungs-/Liquiditätsproblem und kein Problem mit der bezogenen Leistung (Ware, Dienstleistung etc.). Im Gegenteil, die Affinität zum Produkt bleibt bestehen. Ein unflexibles Inkassomanagement mit zum Teil fragwürdigen Methoden, würde diese Produktaffinität gefährden, den Kunden verprellen und die Reputation des Auftraggebers erheblich beschädigen.

Qualitäts- und Beschwerdemanagement

Ein moderner und seriöser Inkassodienstleister wird sich immer in der Rolle des Vermittlers zwischen seinem Auftraggeber und deren Kunden sehen und positionieren. Das bedeutet auch, dass er sich gegenüber seinem Auftraggeber verpflichtet, das aufgebaute und gelebte Kundenverständnis zu übernehmen und seine Vorgehensweise genauestens darauf abzustimmen.

Hierbei helfen innovative Qualitäts- und Beschwerdemanagementsysteme des Inkassodienstleisters, die Zahlungsausfallquoten des Auftraggebers kurz- bis mittelfristig deutlich zu reduzieren. Auswertungsanalysen ermitteln dem Auftraggeber wichtige Erkenntnisse, aus denen dieser Ableitungen vornehmen kann - auf beispielsweise seine Vertriebsaktivitäten und Geschäftsmodelle.

Zusammenfassend gesagt, verbessert das Outsourcing des Forderungsmanagement an den richtigen Dienstleister eine Vielzahl von Prozessen und Strukturen. Vorausgesetzt, alle Handlungsoptionen und Verfahren werden professionell miteinander abgestimmt und regelmäßig überprüft. Darüber hinaus ist die Zusammenarbeit mit einem Inkassodienstleister immer auch eine Sache des Vertrauens. Ein maximaler Erfolg setzt sich zusammen aus der optimierten Forderungsrealisierung, dem Erhalt der Kunden und einer reputationserhaltenden Tätigkeit des Inkassounternehmens. Der Auftraggeber entlastet zudem seine Strukturen, spart Kosten, erhöht seine operative Liquidität und gewinnt benötigte Ressourcen für sein Kerngeschäft.

Autor: Andreas Stock, CEO, Debitor-Inkasso GmbH

Unsere Spezialreporte zum Download:

[Effektives E-Mail-Marketing](#)