

Hätten Sie gedacht ...



... dass auch Inkasso zu einer gut verstandenen Marketingstrategie gehört? Professionelles Inkasso, versteht sich. Denn sind etwa Amateure am Werk, lassen böse Folgen in Form von ruinierten Kundenbeziehungen nicht lange auf sich warten. Und weil geprellte Geschäftspartner von ihrem Unglück auch erzählen, ist schließlich Imageverlust vorprogrammiert. Eine bestimmte, aber faire Vorgehensweise, wie sie routinierte Dienstleister praktizieren, bringt dagegen nur Vorteile und erhöht die Kundenzufriedenheit, was letztendlich weitere Umsätze sichert.

Circa 100 erste Mahnungen im Monat bearbeitet das Unternehmen A und beschäftigt für sein umfangreiches, selbst geführtes Mahnwesen eine Vollzeitkraft. Der ersten und der zweiten Mahnung folgt häufig eine dritte. E-Mails und SMS-Nachrichten werden verschickt, Telefonanrufe getätigt – vorausgesetzt, die Kommunikation ist auf diesen Ebenen möglich. Danach wird der Mahn- und Vollstreckungsbescheid be-

antragt und die Zwangsvollstreckung durchgeführt. Die nicht realisierten Forderungen landen in der Wiedervorlage und werden in jährlichem Rhythmus angeschaut. Der Einzugerfolg liegt bei ungefähr 50 Prozent.

Das Ergebnis: Neben den internen Personal- und Sachkosten fallen weitere, externe Ausgaben für den Einzug der Forderungen an. Katastrophaler Nebeneffekt: Der säumige Kunde ist für weitere Umsätze im „Kerngeschäft“ bis zur vollständigen Zahlung gesperrt.

Dabei hätte man den finanziellen Aufwand erheblich reduzieren, den zeitlichen hätte man sich sogar ganz sparen können. So wie bei dem Unternehmen B, das zwar ähnlich aufgestellt ist wie Unternehmen A, allerdings mit circa 600 ersten Mahnungen pro Monat und drei Mitarbeitern ein deutlich höheres Volumen aufweist. Zudem arbeitet man dort bereits mit einem Inkassodienstleister zusammen, den man mit dem Einzug der Forderungen nach fruchtlosen eigenen Aktivitäten beauftragt hat.



„Nicht nur die zügige Realisierung der Außenstände, die Vermeidung von zusätzlichen Personalkosten für die Betreuung des internen Mahnwesens und das Generieren von weiteren Umsätzen aufgrund intakter Kundenbeziehungen stellen besondere Vorteile eines professionellen Forderungsmanagements dar. Nicht zuletzt auch die Wahrung einer einwandfreien Reputation garantiert einen nachhaltigen Markterfolg.“

SABINE RYDZA, Salesmanagerin bei der Freche's Inkasso GmbH

So erfolgte im Unternehmen B zunächst durch die Freche's Inkasso GmbH eine Analyse des gesamten Mahnprozesses. Danach wurde dieser komplett umgestellt und die Forderungen bereits nach der ersten Mahnung an das professionelle Inkassounternehmen übergeben. Die Folgen waren außerordentlich positiv: Bereits im ersten Monat konnte eine deutliche Steigerung des Einzugserfolgs auf 60 Prozent und innerhalb des ersten Jahres um mindestens weitere 20 Prozentpunkte festgestellt werden – weitere Steigerungen sind im Lauf der Zeit zu erwarten. Ferner wurden aufgrund dieses hohen Einzugserfolgs die Kunden sofort nach Zahlung für weitere Umsätze im Kerngeschäft erneut freigeschaltet. Und schließ-

lich ließ sich eine Reduzierung der Personal- und Sachkosten um mehr als 70 Prozent realisieren.

FAIR, ABER BESTIMMT

Neben diesen schnellen konkreten Erfolgen konnte sich das Unternehmen B über eine weitere Folge seines ausgelagerten Forderungsmanagements freuen. In der Tat sorgte die von den Inkassospezialisten während des gesamten Verfahrens im Umgang mit den Kunden praktizierte Fairness, die jedoch die notwendige Bestimmtheit nicht ausschloss, für eine hohe Kundenzufriedenheit und dadurch für weitere Umsätze im Kerngeschäft.

INFO

Für Unternehmen gilt es unbedingt, sich mit Blick auf Effizienz einige Fragen zu stellen:

- Betreiben wir ein umfangreiches internes Mahnwesen?
- Kennen wir die tatsächlichen Kosten unseres internen Mahnwesens? Dazu gehören neben nicht realisierten Forderungen auch zusätzliche Personalkosten und weitere, externe Ausgaben für den Einzug der Forderungen sowie nicht realisierte Umsätze aufgrund zerrütteter Kundenbeziehungen.
- Sperren wir unsere Kunden für das Kerngeschäft, sobald sie im Mahnwesen landen?

INFO

Im Umgang mit säumigen Kunden legen professionelle Inkassounternehmen eine bestimmte Vorgehensweise an den Tag. Unabdingbar sind folgende Schritte:

- Analyse der Situation bei dem säumigen Kunden – kann oder will er nicht zahlen?
- Je nach Ergebnis der Analyse ein darauf abgestimmtes Prozedere wählen
- Frühzeitig mit dem Schuldner kommunizieren
- Den Schuldner verstehen und stets Fairness zeigen
- Verschiedene Kommunikationskanäle anbieten



Das zweite Beispiel zeigt auf jeden Fall, welchen Nutzen Unternehmen aus der Zusammenarbeit mit einem Inkassoexperten letztendlich ziehen können. „Nicht nur der zügige Einzug der Außenstände, die der Liquiditätssituation zugutekommt, die Vermeidung von zusätzlichen Personalkosten für die Betreuung des internen Mahnwesens und das Generieren von weiteren Umsätzen aufgrund intakter Kundenbeziehungen stellen besondere Vorteile dar. Nicht zuletzt garantiert auch die Wahrung einer einwandfreien Reputation einen nachhaltigen Markterfolg“, gibt Sabine Rydza, Salesmanagerin bei der Freche's Inkasso GmbH, zu bedenken. „Insofern gehört Inkasso ganz klar zu einer gut verstandenen Marketingstrategie.“

Graziella Mimic ■