IFBD
Institute for Business Development

2027

Zorg dat uw facturen bovenop de stapel liggen ...

Telefonisch debiteurenbeheer

- U leert assertief om te gaan met leugens, smoezen en excuses.
- U leert uw "slechte" betalers op de juiste manier aan te pakken.
- U leert de impact van e-facturatie en Artificiële Intelligentie op uw debiteurenproces.



Onder de deskundige leiding van:

Marleen Miechielsen
Trainer / Coach
MTC MIECHIELSEN TRAINING & CONSULTING

>>> **IFBD.BE** / communicatie

Waarom dit programma?

DEBITEURENBEHEER: VANDAAG BELANGRIJKER DAN OOIT TEVOREN

De overheid geeft de mogelijkheid om betalingen uit te stellen, maar bij ondernemingen zien we een omgekeerde beweging. Meer en meer leveranciers dringen aan op een strikte naleving van de betaalafspraken. Logisch ook, de mogelijkheden om met een deficit te werken zijn voor een onderneming veel beperkter dan voor de overheid. Daarom wilt uw onderneming de financiën zo goed mogelijk op orde houden. ***De hunt for cash is on ...***

ZORG DAT UW FACTUUR BOVEN OP DE STAPEL LIGT

Maar hoe vergroot u de kans dat uw facturen betaald geraken? Hoe zorgt u voor uw eigen financiële gezondheid? Hoe gaat u om met emoties? En wat met economisch zwaar getroffen klanten? En wat als uw onderneming zelf zwaar getroffen is? In deze workshop bezorgt Marleen Michielsen, u tientallen direct bruikbare tips en technieken. Zij bieden geen garantie, maar garanderen wel een professioneel (telefonisch) debiteurenbeheer. Want in deze tijden wordt nog een extra inspanning gevraagd van zowel u als debiteurenbeheerder als van uw management. Heldere procedures en ondersteuning zijn een must.
Deze training leert u een constructief evenwicht te vinden tussen enerzijds commerciële belangen ("een klant blijft een klant') en financiële belangen ("een factuur blijft een factuur').

WAT IS VERANDERD IN UW ROL ALS DEBITEURENBEHEERDER?

Niet alleen uw organisatie heeft het nu moeilijker, maar ook uw klanten worstelen. Ze hebben het lastig, draaien niet op volle kracht of happen naar financiële adem. Maar ook de communicatie (intern en extern) verloopt stroever: medewerkers (inclusief financiële professionals) werken meer van thuis en prioriteiten worden herschikt. Dit heeft tot gevolg dat de betaalachterstand van facturen structureel is opgelopen. Maar hoe zorgt u ervoor dat uw factuur bovenop de stapel komt te liggen? Want ook u staat onder druk ...

E-FACTURATIE VIA PEPPOL: EFFICIËNTIE MET VALKUILEN

PEPPOL maakt het debiteurenproces sneller, strakker en transparanter. Facturen komen automatisch en foutloos bij de klant aan, wat zorgt voor snellere betalingen, minder betwistingen en een betere cashflow. Maar let op: de keerzijde is technisch én organisatorisch. Een klein foutje in uw data (zoals een verkeerd PO-nummer) en de factuur wordt geweigerd. Geen marge voor manuele correcties of 'even bellen'. Onvoldoende voorbereiding of gebrekkige integratie leidt tot vertragingen, frustratie én risico op cashflowproblemen. PEPPOL kan uw debiteurenproces efficiënter maken, maar enkel als u het volledig op orde hebt.

TELEFONISCH DEBITEURENBEHEER: EEN ABSOLUTE MUST

Telefonisch incasseren blijft tot nader order het meest efficiënte incassomiddel. Deze training leert u hoe u uw communicatieve en onderhandelingsvaardigheden kunt optimaliseren, essentieel bij het telefonische incasseren. Niet-betalende klanten zijn echter niet steeds even gemakkelijk te benaderen. Sommige zijn zeer dominant, agressief of werken juist op uw emoties. Anderen steken zich weg, zijn nooit aanwezig of beweren niet de bevoegdheid te hebben om te betalen. Smoezen zijn alom aanwezig, uitvluchten en nieuwe leugens vaak té doorzichtig. Deze sessie leert u hoe u op een assertieve wijze omspringt met excuses, smoezen en leugens. U leert neen zeggen tegen vaak onterechte verwachtingen of eisen van uw wanbetalers. En tot slot leert u hoe Artificiële Intelligentie u kan helpen, bij het maken scenario's, het voorbereiden van het gesprek of het verzorgen van uw planning.

De docent



Marleen Miechielsen was vele jaren (Senior) Manager Training bij Graydon Belgium. Momenteel is Marleen trainer/coach bij MTC Miechielsen Training & Consulting.

Marleen is specialiste debiteurenbeheer zowel op nationaal als internationaal vlak en bovenal een gewaardeerd trainer. Marleen is licentiate in de Germaanse filologie, postgraduaat media- en informatiekunde, bedrijfseconomist en auteur van de boeken "Debiteurenbeheer", "Debiteurenbeheer in de praktijk" en "Internationaal debiteurenbeheer". Stuk voor stuk referenties binnen dit kennisdomein.

"Veel bruikbare tips, heel boeiend gebracht, aangenaam persoon om naar te luisteren."

Waarom verdient deze training zich direct terug?

- U verhoogt de liquiditeit van uw onderneming;
- U vindt een evenwicht tussen commerciële en financiële belangen;
- U belt zelfverzekerd en vol vertrouwen met uw debiteuren;
- U geeft structuur aan uw incassogesprekken;
- U en niet uw klant leidt uw incassogesprekken;
- U speelt niet langer gratis bankier voor uw klanten;
- U verstuurt drastisch minder aangetekende brieven;
- U doet minder beroep op incassobureaus, advocaten of gerechtelijke instanties;
- U verhoogt uw imago naar de klant;
- U leert hoe AI (ChatGPT of Copilot of ...) te gebruiken doorheen het debiteurenproces;
- U behoudt het vertrouwen van zowel uw klant als van uw management;
- U krijgt inzicht in de impact van e-facturatie op uw debiteurenbeheer.



Programma



ALGEMENE SITUERING: HET BELANG VAN EEN GOED INCASSOGESPREK IN MOEILIJKE EN COMPLEXE TIJDEN

- Evenwicht tussen commerciële & financiële belangen.
- Impact van het incassogesprek op de financiële resultaten.

STRUCTUUR VAN HET INCASSOGESPREK

- Voorbereiding.
- Effectief gesprek.
- Opvolging.
- Gebruik de LSD techniek (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen) voor een effectieve communicatie met uw debiteuren.

UW AANPAK VOOR EFFICIËNT TELEFONISCH INCASSO

- TOP OF MIND: zorg dat uw factuur bovenop de stapel ligt!
  - Empathie of druk zetten: rationele vs emotionele argumenten.
  - Belang van pre-due-calls.
  - Blijf contact houden met de klant.
  - Durf sales en management in te schakelen.
- NUDGING: geef uw klant een duwtje in de rug …
  - Buig dominantie en manipulatie om tot positieve stimulatie.
  - Waarom 'het vingertje', woorden als 'ongehoord' en 'afspraken nakomen', … niet thuis horen in het huidige incassogesprek.
- WEES VOORZICHTIG MET TONEN VAN ZWAKTE
  - Toon je sterk en niet afhankelijk.
  - Vermijd emoties en 'ik doe ook maar mijn job'.
  - Hoe bewaart u uw kalmte?
- MAAK HELDERE AFSPRAKEN
  - Omgaan met smoezen, manipulatie, agressiviteit en emoties.
  - Waarde en belang van derde partijen.
- PERSONALISEER UW AANPAK
  - Wie is uw klant en in welke sector zit die?
  - Onderhandel op maat.
- IMPACT VAN E-FACTURATIE VIA PEPPOL OP UW DEBITEUREN PROCES
  - Structurele voordelen van e-facturatie … maar zal u factuur ook sneller betaald worden?
  - In welke mate verandert het debiteuren proces?
  - Welke smoezen verdwijnen en welke smoezen komen erbij?
- INTEGRATIE VAN AI OP UW DEBITEURENBEHEER
  - Hoe kunnen ChatGPT of andere AI tools u helpen?
  - Van maken van scenario's, weerleggen van argumenten tot snel personaliseren van uw call
- REAGEER OP STANDAARDBRIEVEN
  - Wat met eenzijdige wijzigingen van contracten en voorwaarden.
  - 'Niet geprotesteerd is geaccepteerd': hoe reageert u hierop?

CONCLUSIES:
LAATSTE TIPS VOOR UW VERANDERDE ROL ALS DEBITEUREN BEHEERDER

Doorheen de ganse training worden diverse oefeningen en case studies verwerkt.

Timing cursus

08.30	Ontvangst, registratie met koffie/thee.
09.00	Start van de trainingsdag (met voorstelling docent)
12.30	Lunch
17.00	Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

Verhoogde interactiviteit

De deelnemers krijgen uitgebreid de kans om hun eigen problematiek ter sprake te brengen. Om dit te realiseren, vragen wij op voorhand een beknopte beschrijving van de probleemstelling te formuleren. Op die manier kunnen wij de cursus volledig opstellen volgens uw eigen informatiebehoefte.
U kunt hiervoor steeds contact opnemen met **Dirk Spillebeen** op het nummer: **+32 50 38 30 30** (e-mail: **dirk@ifbd.be**).

Telefonisch debiteurenbeheer

2027

> **Datum & locatie:** zie hiertoe onze website **www.ifbd.be**
> **Kostprijs: € 795** (excl. BTW)

>>> INSCHRIJVEN

E-mail:
info@ifbd.be



klik hier

Via onze website:
ifbd.be



klik hier

Via QR:

Telefoon:
00 32 50 38 30 30



Voor meer informatie omtrent uw inschrijving ...

>>> INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

De deelnameprijs aan dit 1-daagse programma bedraagt **795 Euro** excl. 21% BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdag. U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen.

Het IFBD geeft per extra deelnemende collega **5% extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20%** (= 5 deelnemers of meer).

Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog enige praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

Annulatie.
We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijving en de cursus. Indien wij minstens **2 weken voor de cursus** uw annulatie ontvangen zoeken we samen met u naar de beste oplossing. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale bedrag verschuldigd en wordt mogelijks een administratieve kost (€ 95) aangerekend. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

HOTELOVERNACHTING OP DE LOCATIE VAN DE TRAINING

U kan op onze diverse trainingslocaties veelal een overnachting boeken om de cursus op een ontspannen manier te kunnen aanvatten en/of af te sluiten. Meer informatie hieromtrent vindt u op onze website of via volgende link: www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden

IFBD-DATABASE & GDPR

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik, wordt beveiligd en nooit aan derden doorgegeven. Hiertoe nemen we alle nodige maatregelen. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 en de "AVG-reglementering" van 24/5/2016 - recht op inzage, wijziging of verwijdering van uw gegevens. Meer informatie via onze webpagina www.ifbd.be/nl/GDPR of via e-mail: DPO@ifbd.be.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Op onze website op de pagina **ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden** vindt u al onze modaliteiten terug.