

Telefonisch debiteurenbeheer in tijden van corona

Zorg dat uw facturen bovenop de stapel liggen ...



- > IFBD.BE
- > THUISWERK ACADEMY
- > Telefonisch debiteurenbeheer

- > Optimaliseer uw communicatieve vaardigheden bij het telefonisch en schriftelijk incasseren in tijden van Corona.
- > Personaliseer uw debiteuren-gesprekken en onderhandel op maat.
- > Zoek een constructief evenwicht tussen commerciële, emotionele en financiële belangen!

23 juni 2020
(van 09u00 tot 11u00)

Onder de deskundige leiding van:

Marleen Michielsen
Zaakvoerder
M.T.C.



IFBD
Institute for Business
Development



Waarom dit programma?

DEBITEURENBEHEER: VANDAAG BELANGRIJKER DAN OOI T EVOREN

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 geraakt? Hoe zorgt u voor uw eigen financiële gezondheid? Hoe gaat u om met emoties? En wat met zwaar getroffen klanten? En wat als uw onderneming zelf zwaar getroffen is? En wat als 'Corona' wordt misbruikt? In deze online workshop bezorgt Marleen Michielsens, u tientallen direct bruikbare tips en technieken. Zij bieden geen garantie, maar garanderen wel een professioneel (telefonisch) debiteurenbeheer. Want in deze tijden van Corona, wordt nog een extra inspanning gevraagd van zowel u als debiteurenbeheerder als van uw management. Heldere procedures en ondersteuning zijn een must. Deze online 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. Vele bedrijven hebben weken, zelfs maanden stilgelegen, met alle gevolgen van dien. Ze hebben het lastig, draaien op halve kracht of happen nu naar financiële adem. Maar ook de communicatie (intern en extern) verloopt stroever: medewerkers (inclusief financiële professionals) werken 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...

TELEFONISCH DEBITEURENBEHEER: EEN ABSOLUTE MUST

Telefonisch incasseren blijft tot nader order het meest efficiënte incassomiddel. Deze online training leert u hoe u uw communicatieve en onderhandelingsvaardigheden kunt optimaliseren, essentieel bij het telefonische incasseren in Corona tijden. 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 online 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.

DEZE TRAINING VERDIENT 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 behoudt het vertrouwen van zowel uw klant als van uw management.

De docente

Marleen Michielsens was vele jaren (Senior) Manager Training bij Graydon Belgium. In mei 2015 heeft Marleen echter haar eigen trainings- en consultingbureau M.T.C. opgericht.

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, bedrijfseconoom en auteur van de boeken "Debiteurenbeheer", "Debiteurenbeheer in de praktijk"

en "Internationaal debiteurenbeheer". Stuk voor stuk referenties binnen dit kennisdomein.





ALGEMENE SITUERING: HET BELANG VAN EEN GOED INCASSOGESPREK IN TIJDEN VAN CORONA

- ◆ 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 IN TIJDEN VAN CORONA

- ◆ 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.
- ◆ REAGEER OP STANDAARDBRIEVEN
 - ❖ Wat met eenzijdige wijzigingen van contracten en voorwaarden?
 - ❖ 'Niet geprotesteerd is geaccepteerd': hoe reageert u hierop?
- ◆ WAARDEVOLLE TIPS VOOR UW RAPPELBRIEVEN

CONCLUSIES: LAATSTE TIPS VOOR UW VERANDERDE ROL ALS DEBITEURENBEHEERDER



WAT NA DEZE ONLINE SESSIE?

Na deze training kunt u de aangeleerde technieken onmiddellijk toepassen. Van zodra de Corona-maatregelen niet langer van toepassing zijn, is het ook mogelijk om u in te schrijven voor onze classroom training.



