

Effektives Forderungsmanagement

Ein Problem das Unternehmen immer wieder haben ist, dass Kunden die Rechnung für die im Vorfeld erbrachte Leistung nicht rechtzeitig oder gar nicht bezahlen. Mit Hilfe einer kurzen Übersicht zeigen wir einige Denkanstöße für ein effektives Forderungsmanagement.

Vorkasse

Der einfachste Weg die Leistung sofort bezahlt zu bekommen ist auf Vorkasse zu arbeiten. Sprich: der Kunde überweist erst das Geld und dann wird mit der Arbeit oder Dienstleistung begonnen. Allerdings bringt diese Vorgehensweise mehrere Nachteile mit sich. In vielen Branchen ist es nicht üblich, dass erst das Geld verlangt wird und dann mit der Arbeit begonnen wird. Zusätzlich signalisiert es dem Kunden mangelndes Vertrauen in dessen Zahlungsmoral.

Bonität des Kunden

Bei größeren Aufträgen sollte vor Leistungsstellung, wenn möglich, die Bonität des Kunden überprüft werden. In der heutigen Zeit ist es sehr preiswert die Zahlungsfähigkeit zu überprüfen. Im Internet sind viele Dienste zu finden, die in wenigen Sekunden die Zahlungsfähigkeit eines Kunden wiedergeben können. Die Preise liegen hierbei zumeist im einstelligen Bereich. Gerade bei Neukunden ist dieser Schritt empfehlenswert.

Sollte diese Auskunft zu Ungunsten des potentiellen Kunden ausfallen, kann man dies offen ansprechen und sich gegebenenfalls auf Vorkasse oder eine Anzahlung einigen.

Skonto

Dem Kunden sollte ein Anreiz geschaffen werden, seine Rechnung pünktlich und zeitnah zu bezahlen. Hierbei hilft es, Skonto zu gewähren, der optimalerweise schon im Vorfeld im Angebot mit einkalkuliert und draufgeschlagen worden ist. Die Zahlungsziele sollten nicht weit in der Zukunft liegen und sich im branchenüblichen Bereich bewegen.

Rechnungsstellung

Nach Lieferung der Ware oder Leistung sollte sofort die Rechnung erstellt und versendet werden um einen schnellen Zahlungseingang zu erwarten. Wichtig ist dabei, dass es sich um eine **ordentliche Rechnung** mit allen wichtigen Rechnungsmerkmalen handelt.

Zahlungseingänge

Regelmäßig sollten die Zahlungseingänge überwacht werden. Im Idealfall macht das eine Computersoftware, die uns an ausbleibende Zahlungseingänge erinnert. Wer diese nicht hat, der sollte sich die Rechnung auf Wiedervorlage legen.

Zahlungserinnerung

Da niemand Kunden vergraulen möchte, sollte dem Kunden eine Zahlungserinnerung zugesendet werden, was eigentlich eine nettere Form der Mahnung ist. Viele Unternehmen kennen selbst die Situation, dass eine Rechnung mal nicht rechtzeitig bezahlt werden kann, oder dies schlicht versäumt wurde. Trotz aller Freundlichkeit sollte dem Kunden aber deutlich mitgeteilt werden, dass der baldige Geldeingang erwartet wird.

Abmahnung

Sollte der Kunde nicht auf die Zahlungserinnerung reagieren, kann er anschließend angemahnt werden. Hier ist es jedem selbst überlassen, ob Mahnkosten erhoben werden. Im Schreiben sollte ebenfalls stehen, dass sich der Kunde mit Ihnen in Verbindung setzen möge, wenn er die Rechnungssumme nicht in voller Höhe zeitnah bezahlen kann. Zeigen Sie Verständnis für seine Situation und vereinbaren Sie beispielsweise eine Ratenzahlung oder **Stundung**.

Externe Hilfe

Sofern der Kunde immer noch nicht zahlt, sollte der Unternehmer auf externe Hilfen zurückgreifen. Beispielsweise kann man die Forderung an ein anderes Unternehmen verkaufen oder sich an einen Anwalt oder ein Inkassobüro wenden.

Der letzte Schritt mit der externen Hilfe ist zwar nicht der Schönste, weil man damit mit ziemlicher Sicherheit den Kunden verliert, wenn sich die offenen Rechnungen aber häufen, kann es im schlimmstem Fall zum Verlust der wirtschaftlichen Existenz kommen.

Einen ersten Einblick in ein effektives Forderungsmanagement kann Ihnen unter Umständen auch Ihr Steuerberater gewähren.