

## **Man will das Geld, man will aber auch die Gunst.**

*Forderungen und Forderungstransfer sind mehr als nur Geldgeschäfte. Denn auch säumige Zahler sind immer noch Kunden. Und es gilt, im Normalfall diese Kundenbeziehung aufrecht zu erhalten: denn nichts ist so teuer, als neue Kunden zu gewinnen.*

## **Zahlungserinnerung einmal anders**

Jemanden daran zu erinnern, dass er einem Geld schuldet, ist eine der delikatesten Formulierungsaufgaben. Wie kann solch eine Hürde mit Eleganz übersprungen werden? Einerseits gilt es, seine berechnete Forderung so rasch als möglich durchzusetzen, andererseits möchte man den säumigen Zahler trotzdem nicht als Kunden verlieren. Zahlungserinnerungen und Mahnschreiben einmal etwas anders zu formulieren, die ausgetretenen Pfade der Standardformulierungen zu verlassen, ist dabei vielleicht eine Überlegung wert.

Im Lauf der Zeit kommt einem eine Fülle von Beispielen für Mahntexte unter. Die Briefe weisen beachtliche Unterschiede auf – von der drängelnden Geldherforderung samt Russisch-Inkasso-Drohung bis zur süß-säuselnden Zahlungserinnerung, die den Kunden auf keinen Fall unangenehm berühren soll. Zahlenmässig durchgesetzt hat sich allerdings eine Mittellösung im Stil von „Leider konnten wir auf unsere Rechnungslegung noch keinen Zahlungseingang feststellen. Wir bitten Sie deshalb um Prüfung und kurzfristigen Ausgleich der Rechnung.“ Bevor nun aber alle dasselbe schreiben, möchten wir an dieser Stelle ein paar Anregungen für kreative Mahnschreiben geben. Warum nicht mal charmant sein oder ein paar leichte Zeilen dichten, wenn es um so etwas Unwichtiges wie Geld geht? „Unsere Forderung ist seit Wochen offen, dürfen wir vielleicht noch hoffen, dass Sie es nur haben überseh'n und gleich zum Bankschalter geh'n? Sonst kommt demnächst nicht mehr ein Gedicht, sondern ein Schrieb vom Mahngericht!“ Zugegeben, in dem womöglich sogar fiktiven Fundstück holpert es ein wenig, aber dem Schuldner wird diese Zahlungserinnerung garantiert auffallen und im Gedächtnis bleiben. Klassischer kommen folgende Verse daher: „Liebe Frau Mustermann, das Mahnen ist eine schwere Kunst! Sie werden's oft am eig'nen Lieb verspüren. Man will das Geld, doch man will auch die Gunst des werten Kunden nicht verlieren. Allein der Stand der Kasse zwingt uns doch, ein kurz' Gesuch bei Ihnen einzureichen. Sie möchten uns, wenn möglich bis zum ersten Achten noch die unten angeführte Schuld begleichen.“

## **Mahnschreiben sind nur ein Teil des Forderungsmanagements**

Unabhängig davon, ob der von Ihnen dahingehend entwickelte Formulierungsstil für Mahnschreiben die gewünschten Resultate erzielt, ist es notwendig, professionelle Instrumentarien wie periodische Überprüfung der Kundenbonität, kontinuierliche Kundenkommunikation, bis hin zu konsequentem Forderungsmanagement für Ihr Unternehmen zu etablieren.

Wenn die Summe Ihrer Bemühungen nicht ausreicht, sollte – um weiteren Schaden für Ihr Unternehmen zu vermeiden – die gesamte Forderungsabwicklung zu einem Inkassodienstleister ausgelagert werden. Diesem stehen nicht nur umfassendere Möglichkeiten zur Einbringung von offenen Forderungen zur Verfügung, sondern binden auch keine unternehmensinternen Kapazitäten.

Zu den umfassenderen Möglichkeiten, die professionellen Forderungsdienstleistern zur Verfügung stehen, zählen das Kommunikationsinstrument *Mediation* und die direkte Schuldneransprache mittels *Telefonie*. Beide Verfahren weisen überraschend hohe Erfolgsquoten hinsichtlich der Forderungseinbringung bereits in der vorrechtlichen Phase auf.

Der Umstand, dass in vielen Fällen damit bereits zu diesem frühen Zeitpunkt eine Einigung zwischen Gläubiger und Schuldner erzielt werden kann, wirkt sich nicht nur positiv auf die Liquidität Ihres Unternehmens aus, sondern erhöht auch die Chancen, die Kundenbeziehung weiterführen zu können, in erheblichem Mass.

## **Links**

<http://www.inkasso.ag/>

## **Über die inkasso.ag**

*Kompetent in der Analyse, professionell in der Einbringung, leistungsstark im Service.*

Wir sorgen mit unserem innovativen Schuldner-Kommunikationskonzept für einen schnelleren Zahlungseingang. Unser Ziel und Anspruch ist es, dass Ihre Rechnungen als Erstes bezahlt werden. Dafür bieten wir Ihnen professionelle, effiziente und preisgünstige Inkasso-Dienstleistungen an, die durch die Nutzung aller zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle gekennzeichnet sind.

## **Kontakt und weitere Informationen:**

### **inkasso.ag**

Frau S. Hummel

Bahnstrasse 1

CH-8274 Tägerwilen

Telefon: +41 (0) 71 677 20 90

Telefax: +41 (0) 71 677 20 91

E-Mail: [office@inkasso.ag](mailto:office@inkasso.ag)

Internet: [www.inkasso.ag](http://www.inkasso.ag)