

# FORDERUNGEN REALISIEREN, KUNDEN BEHALTEN



**Carsten Hofmeister**  
Alleinvertand  
Seghorn AG  
info@seghorn.de

Nicht bezahlte Rechnungen sind für jedes vierte Unternehmen ein großes Problem. Modernes Forderungsmanagement kann hier gezielt unterstützen und einen wichtigen Beitrag zur Kundensicherung leisten.

Der Umgang mit säumigen Zahlern fällt vielen Unternehmen schwer. Einerseits sollen ausstehende Rechnungen beglichen werden, andererseits gilt es, rigoroses Vorgehen zu vermeiden, um Kunden nicht zu verlieren. Diese komplexe Herausforderung ist in den meisten Fällen nur mit einem modernen und zuverlässigen Forderungsmanagement zu leisten. Für viele Unternehmen gehört diese Aufgabe jedoch nicht zu ihrem Kerngeschäft und sie schöpfen das Potenzial von Forderungsmanagement nicht vollständig aus.

Zu diesem Ergebnis kommt die Studie „Kundensicherndes Forderungsmanagement bei Versicherungsunternehmen und Versandhändlern“, die das Institut für Demoskopie Allensbach im Auftrag der Seghorn AG 2014 durchgeführt hat. Befragt wurden Führungskräfte, die in ihrem Unternehmen für das Forderungsmanagement verantwortlich sind.

### Bestandskunden müssen gehalten werden

Laut Studie stellen unbezahlte Rechnungen für rund ein Viertel der Unternehmen ein großes Problem dar. Gründe für ausbleibende Zahlungen sind bei den Versicherungen vor allem finanzielle Engpässe der Kunden. Als häufigste Ursache geben Kunden von Versandhändlern an, die Bezahlung der Rechnung vergessen zu haben.

Damit auch diese Forderungen beglichen werden, ist ein beständiger Kundenkontakt wichtig. Rund zwei Drittel aller Unternehmen bemüht sich auch

bei ausbleibenden Zahlungen aktiv um eine Kommunikation mit dem Kunden. Vor allem durch Telefonanrufe und schriftliche Ansprache wird nach einer gemeinsamen Lösung gesucht. Dabei legen 89 Prozent der Führungskräfte großen Wert darauf, dass Bestandskunden gehalten werden. Wer Bestandskunden verliert, büßt schnell einen beträchtlichen Teil seiner Einnahmen ein.

### Angst vor Imageschäden

Die Bindung von Bestandskunden hat auch vor dem Hintergrund der immer schwierigeren Neukundengewinnung für einen Großteil der Unternehmen oberste Priorität. Für 92 Prozent der Befragten ist das Unternehmensimage von sehr großer Bedeutung bei der Akquisition neuer Kunden. Entsprechend groß ist die Angst vor einem Imageschaden durch zu harsches Auftreten gegenüber säumigen Zahlern. Vor allem Meinungsäußerungen enttäuschter Kunden im Internet fürchten mehr als die Hälfte der Versandhändler. Denn negative Kommentare im Netz bis hin zum sogenannten „Shitstorm“ schrecken potenzielle Kunden ab und verprellen langjährige Kundschaft.

Um diese Folgen zu vermeiden, lohnt es sich für Unternehmen, auf ein modernes und verlässliches Forderungsmanagement zu setzen. Externe Anbieter verfügen über jahrelange Erfahrung in der Kundenansprache und gewährleisten einen fairen und respektvollen Umgang mit säumigen Zahlern. Diese Vorgehensweise schützt vor Imageverlust und wirkt



sinkender Zahlungsmoral entgegen, ohne Bestandskunden zu gefährden.

### Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern zahlt sich aus

Vielen Unternehmen ist die Notwendigkeit eines kundensichernden Forderungsmanagements bewusst. Gerade in der Versandhandelsbranche genießt die Dienstleistung einen hohen Stellenwert. Rund 65 Prozent der Versandhändler arbeiten zur Zeit mit einem Forderungsmanagement-Unternehmen zusammen. Der überwiegende Teil ist überzeugt, dass sich die Zusammenarbeit lohnt.

Laut Studie schätzen Versandhändler den umfangreichen Service von externen Dienstleistern, der Risikobewertung, juristische Schritte und kundengerechte Ansprache säumiger Zahler umfasst. Darüber hinaus werden die höhere Erfolgsquote beim Einziehen von Forderungen sowie die Kostenersparnis positiv bewertet. Auch Versicherungen wissen um die Vorteile eines verlässlichen Forderungsmanagements. Die Vorbehalte sind jedoch größer – nur 35 Prozent nutzen spezialisierte Dienstleister. Zweifel bestehen vor allem bezüglich Datensicherheit und kundensensibler Ansprache. Ein Vorurteil, das sich in der Kooperation meist nicht bestätigt. Gerade moderne Dienstleister rechtfertigen das entgegengebrachte Vertrauen durch sorgsamem Umgang

mit Kunden und deren Daten.

### Potenziale prüfen und von Spezialisten profitieren

Führungskräfte wissen in den meisten Fällen, dass das Mahn- und Forderungsmanagement aufwendig und zeitintensiv ist. Unternehmen sollten deshalb genau überprüfen, ob sie das Potenzial des kundensichernden Forderungsmanagements wirklich selbst voll ausschöpfen können. Denn gerade die Hilfe von Spezialisten ermöglicht unternehmerisch neue Freiräume. Durch die Auslagerung des

Forderungsmanagements wird das Personal entlastet, es steht mehr Kapazität für das Kerngeschäft zur Verfügung. Zusätzlich wird das Mahn- und Forderungswesen optimiert und verschlankt. Das zahlt sich in den meisten Fällen auch wirtschaftlich aus. Geringere Personalkosten und höhere Zahlungseingänge ermöglichen so stärkere Investitionen in andere Geschäftsbereiche.

*Carsten Hofmeister*

## Kundenbindung hat ganz hohe Priorität ...

Frage: "Wie wichtig ist es für den Erfolg Ihres Unternehmens, Bestandskunden zu halten?"

Bestandskunden zu halten ist –



x = unter 0,5 Prozent

© IFO-Allensbach

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Führungskräfte in Versicherungsunternehmen und bei Versandhändlern, die für das Forderungsmanagement verantwortlich sind. Quelle: Allensbacher Archiv, IFO-Umfrage 9693