

Credit management: Cash is king en klant is koning

In tijden van crisis staat werkkapitaal, kasbeheer en een goed klantenbeleid hoog op de agenda. Het is een uitdaging om deze drie aspecten in balans te houden en tot een mooi bedrijfsresultaat te komen. Een belangrijk gegeven hierin is debiteurenbeheer, een financieel en administratief proces om tijdig betaald te worden door klanten.

Voor de levering

Het beoordelen van de debiteurenrisico's en de kredietwaardigheid gaan de leveringen vooraf en kunnen zowel door een externe partij als een intern systeem worden uitgevoerd. Een kredietverzekeraar of een kredietbureau aanstellen of een ERP-pakket installeren, behoort tot de mogelijkheden.

Na de levering

Nadat de leveringen verstuurd zijn, moeten de handelsvorderingen worden opgevolgd. Een optimale facturatie houdt rekening met de incoterms, correcte algemene voorwaarden en btw-voorwaarden om disputen te vermijden. De credit controller is verantwoordelijk voor de administratieve en commerciële opvolging van openstaande vorderingen zoals o.a. ageing, DSO (day sales outstanding- of het aantal dagen dat u erover doet om een factuur te innen), telefonische en schriftelijke aanmaningen.

Wanneer een minnelijke schikking niet mogelijk is, moet juridische actie ondernomen worden. Een betalingsbevel door een advocaat of een bericht van de gerechtsdeurwaarder heeft vaak een doeltreffend effect op het gedrag van de klant. Kan de invordering niet afgedwongen worden, rest niks anders dan de schuld af te schrijven en het dossier te documenteren voor fiscale doeleinden of juridische afwikkeling van faillissements- of WCO-proces.

Een win-win situatie: De koninklijke weg naar een evenwicht tussen cash en klant!

Het streven naar een zo laag mogelijke DSO ("Cash is king") sluit een gerichte klantenaanpak ("Klant is koning") niet uit. Debiteurenbeheer mag zich dus niet enkel focussen op het versoepelen van het betaalproces, maar moet ook ruimte maken voor een betere communicatie met de klant en wederzijds begrip. Om die relatie te waarborgen is een goed klantenbeleid aan de orde en moet verantwoord worden omgegaan met risico's en betalingstermijnen.



Steven Doms
sdoms@deloitte.com

Kristine Dooreman
kdooreman@deloitte.com

