

## Tipp des Monats August 09

### Unsere lieben Schuldner

**Die Krise greift um sich, die Zahlungsmoral sinkt. Die Anzahl Kunden, welche ihre Tierarztrechnungen nicht in angemessener Frist begleichen, steigt. Darauf angesprochen hören Sie: „Wir haben in der letzten Zeit noch so viel anderes zu zahlen gehabt und können deshalb derzeit die Rechnung für die Konsultation nicht bezahlen.“**

Ein Einwand, der Sie vor eine Tatsache stellt, die erst einmal überwunden werden muss. Manchmal kann das eine echte Herausforderung werden. Im Umgang mit den Kunden ist jedoch auch bei Debitorenausständen Fingerspitzengefühl und Kreativität gefragt, um schliesslich ans Geld zu kommen. Was können Sie oder Ihre Praxis tun?

- Führen Sie Barzahlung ein.
- Bieten Sie die Möglichkeit an mit EC, VISA oder Postkarte bezahlen zu können.

Klappt es mit der Barzahlung aus welchen Gründen auch immer nicht, sprechen Sie den Tierbesitzer klar auf das Thema an. Zeigen Sie ihm klar auf, welche Zahlungsmöglichkeiten er hat und was Sie erwarten. Vergleichen Sie Ihre Erwartungen mit den Möglichkeiten Ihres Kunden und vereinbaren sie gemeinsam ein verbindliches Zahlungsziel.

Am Telefon kann sich ein solches Gespräch etwas so anhören:

„Frau Meier, bei der Durchsicht unserer Rechnungen der letzten 3 Monate ist mir aufgefallen, dass Ihre Rechnung noch ausstehend ist.“

„Ja ich weiss, aber wir mussten letzten Monat die Heizung im Haus ersetzen – eine unerwartete finanzielle Belastung - und sind darum mit den Rechnungen in Rückstand geraten“.

„Frau Meier, dafür habe ich vollstes Verständnis und ich finde es toll, dass Sie das Thema so offen ansprechen. Bis wann können Sie uns den Betrag überweisen?“

Bieten Sie dem Kunden je nach Höhe der Rechnung verschiedene Zahlungsmodalitäten wie Teilzahlung an. Je besser Sie es schaffen, den Zahlungsmodus den Möglichkeiten des Kunden anzupassen, desto grösser ist Ihre Chance, den ausstehenden Geldbetrag baldmöglichst zu erhalten.

Formulieren Sie zusammen mit dem Kunden eine konkrete Zahlungsvereinbarung und stellen Sie sicher, dass Ihr Kunde die Abmachung auch verstanden hat.