



DIESE 7 PROBLEME RUND UM IHREN MAHNPROZESS MÜSSEN SIE KENNEN

Das Problem	Warum ist das problematisch?	Erkannt?
Unklare Zuständigkeiten	Effektives und effizientes Mahnwesen erfordert eine klare Regelung der Zuständigkeit. Denn während zu viele Beteiligte nach dem Motto „Viele Köche verderben den Brei“ die Abläufe erschweren können, ist es ebenso problematisch, wenn sich niemand wirklich für das Mahnwesen verantwortlich fühlt.	☐
Später Beginn des Mahnprozesses	Sind offene Forderungen zu lange nicht angemahnt, verschenken Sie Liquidität. Starten Sie direkt nach der Überfälligkeit der einzelnen Forderungen mit dem Mahnvorgang. Alternativ ist es ratsam, einen festen Tag in der Woche zu wählen, an dem alle überfälligen Forderungen in den Mahnprozess überführt werden.	☐
Zu großzügig gewählte Mahnstufen	Mahnen Sie zu häufig, wird sich bei Ihren Kunden schnell der Eindruck verfestigen, Sie meinen es gar nicht ernst. Ich rate Ihnen dazu, eine freundliche Erinnerung zu senden und dann direkt die finale Mahnung, bevor Sie in das gerichtliche Mahnverfahren übergehen.	☐
Das falsche Anschreiben	Verzichten Sie auf nichtssagende Floskeln in Ihren Mahnschreiben. Sagen Sie klar, was Sie von Ihrem Kunden erwarten. Das kann in einer ersten Erinnerung noch freundlich (aber deutlich!) sein. Spätestens in der 2. Mahnung sollten Sie aber deutlich machen, dass der Spaß vorbei ist.	☐
Zu übermäßige Kulanz	In vielen Unternehmen herrscht die Meinung vor, dass Kunden auf keinen Fall verärgert werden sollten. Klar, der Kunde ist König. Aber das bedeutet nicht, dass Sie sich alles gefallen lassen müssen. Dazu gehören auch Kulanzregelungen, die Ihren Kunden verlängerte Zahlungsziele einräumen. Vergessen Sie nicht, dass diese „Individualregelungen“ zusätzliche Ressourcen beanspruchen und eine Abweichung von Ihrem Standardprozess darstellen.	☐
Zu lange Mahnfristen	In vielen Fällen enthalten Mahnschreiben eine Aufforderung, innerhalb bestimmter Tagesfristen zu zahlen. Wählen Sie diese Frist nicht zu großzügig. Bedenken Sie, dass Ihre Forderung bereits überfällig ist und Sie einen sofortigen Anspruch auf Ihr Geld haben. Es spricht nichts dagegen, Ihren Kunden zu einer sofortigen Zahlung aufzufordern.	☐
Fehlende individuelle Betrachtung	In den vergangenen Ausgaben von <i>Rechnungswesen aktuell</i> haben Sie erfahren, dass es definitiv Sinn macht, Ihre Kunden in Kategorien einzuteilen. Damit sollten Sie im Mahnprozess nicht aufhören. Auch wenn ein einheitlicher Prozess für Sie vorteilhaft ist, kann eine Unterscheidung, etwa in der Art der Ansprache, sinnvoll sein. Ich rate Ihnen etwa dazu, A-Kunden telefonisch zu kontaktieren, bevor Sie eine schriftliche Mahnung versenden.	☐