

Credit Management



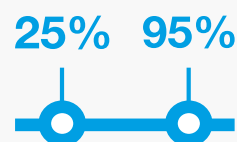
Een belangrijk tussenstation op het traject richting customer engagement



Afdelingen die direct in contact staan met klanten, zowel face to face als digitaal, zijn van grote waarde voor klanttevredenheid. Er wordt dan ook graag geïnvesteerd in technologie en medewerkers op afdelingen als sales en klantenservice. Heel belangrijk natuurlijk, maar customer engagement – oftewel klanttevredenheid en -loyaliteit – is een verantwoordelijkheid van de gehele organisatie. Dit geldt dus ook voor de afdeling credit management, een belangrijke afdeling binnen het order to cash proces waar een organisatie echt het verschil kan maken.

FACTS & FIGURES

Wanneer een organisatie **5% meer klanten** kan behouden, is het bedrijf **25 tot 95% winstgevender** dan andere bedrijven in dezelfde sector



Een organisatie heeft **12 positieve ervaringen** nodig om **1 negatieve ervaring** om te buigen



62% van de B2B-klanten kocht meer na een **positieve customer experience**



66% van de B2B-klanten kwam niet terug na een **slechte ervaring**



79% van de klanten wil dat hij begrepen wordt en het gevoel krijgen dat een organisatie om hem geeft



56% van de klanten is lokaal aan bedrijven die hun prioriteiten en voorkeuren volledig snappen



Klanten verwachten dat een bedrijf data heeft over: persoonlijke informatie, transacties, zoekopdrachten, interesses, gestelde vragen en klachten



DE KLANT ANNO NU



STAPPENPLAN VOOR DE CREDIT MANAGER OM TE ZORGEN VOOR EEN TEVREDEN KLANT

1. Zie de debiteur als een klant
2. Inventariseer wensen en behoeften van de klant
3. Leg vast wie de klant is, wat de risico's zijn en hoe hij graag communiceert
4. Zorg voor persoonlijk afgestemde communicatie
5. Automatiseer repeterende taken en zorg voor realtime inzicht in het order to cash proces
6. Focus op maatwerk en kijk naar de persoonlijke situatie van de klant



Zie ieder klantcontact als een kans om een positief gevoel bij de klant achter te laten, ongeacht de situatie waarin hij verkeert en ongeacht met welke afdeling hij contact heeft.