

A close-up photograph of a person's hands holding a single puzzle piece. The puzzle piece is white with a cutout in the center. The background is a blurred desk with a magnifying glass and a spiral notebook. The lighting is warm and soft. There are decorative blue and red geometric shapes in the corners of the image.

UNIT4

**Wat onze klanten zeggen:
“Oplossing vinden voor
schulden”**

bvcm+

▼ Inhoudsopgave

Wat zegt de klant in het kort

1

Introductie

2

Goede communicatie

3

▼ Wat zegt de klant in het kort

Resultaat samenwerking Unit4

- Kortere looptijd openstaande vorderingen
- Incasseren met klantbehoud
- Teruglopen van betaalachterstanden

Wat zegt Ronald Pfeiffer?

- ▶ “BVCM luistert en koppelt naar ons terug. Het is een aanpak die op mediation lijkt, en het werkt.”
- ▶ “Medewerkers van BVCM weten de juiste toonzetting te hanteren en op de juiste manier te communiceren. De kracht van BVCM zit ook in de snelheid van werken.”
- ▶ “In de twee jaar dat ik nu met BVCM samenwerk, was er nog geen enkele klant die het onprettig vond door een incassobureau te zijn benaderd.”



▼ Introductie

Het innen van achterstallige huren vraagt Unit4, een ontwikkelaar van zakelijke software met vestigingen over de hele wereld, heeft sinds de samenwerking met BVCM het aantal betalingsachterstanden fors zien dalen.

UNIT4

Toen Ronald Pfeiffer, global manager shared service center, in 2019 bij Unit4 in dienst kwam, zag hij behoorlijke achterstanden in debiteurenportefeuilles. Ronald: “Het lukte niet om alles zelf te incasseren. Collega’s deden alles wat in hun macht lag. Ze belden de klant, stuurden betalingsherinneringen maar ook na de laatste aanmaning werd er nog niet altijd betaald. Te vaak bleek dat het einde van het traject. Unit4 wachtte in het verleden soms wel een half jaar tot het geld binnenkwam.”

Wanneer een klant achterloopt met betalen, voert Unit4 zelf nog steeds de eerstelijns gesprekken tot de laatste herinnering. Blijft dat zonder resultaat? Dan gaat het dossier naar BVCM. Ronald: “Facturen waarvan we in eerste instantie dachten dat ze niet meer te incasseren waren, worden nu wél betaald. Ook zien we dat klanten soms gewoon even hun verhaal kwijt willen. Als BVCM als intermediair belt, krijgen klanten die gelegenheid. BVCM luistert en koppelt naar ons terug. Het is een aanpak die op mediation lijkt, en het werkt. Klanten gaan uiteindelijk betalen. De resultaten zijn uitstekend. Het lukt nu om ruim 80 procent van de zaken volledig te incasseren. De achterstanden zijn inmiddels bijna ingelopen. BVCM krijgt nu steeds recentere zaken. Geen dossiers meer die soms al bijna een jaar lopen.”

BVCM luistert en koppelt naar ons terug. Het is een aanpak die op mediation lijkt, en het werkt. Klanten gaan uiteindelijk betalen. De resultaten zijn uitstekend. Het lukt nu om ruim 80 procent van de zaken volledig te incasseren.

Ronald Pfeiffer Global manager shared service center

UNIT4



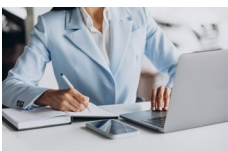
▼ Goede communicatie

Deze resultaten kunnen alleen worden behaald wanneer het voortraject op orde is. Goede communicatie en wisselwerking tussen BVCM en Unit4 spelen hierbij een belangrijke rol. Evenals een snelle en effectieve opvolging. Ronald: “We kunnen gezamenlijk succesvol zijn omdat we snel schakelen. We gaan niet op elkaar zitten wachten, maar houden samen de vaart erin. Na het eerste telefoontje moet je het klantencontact warm houden en niet weer koud laten worden.”

De kennis en expertise van BVCM uit zich ook in goede communicatieve vaardigheden, merkt Ronald. “Medewerkers van BVCM weten de juiste toonzetting te hanteren en op de juiste manier te communiceren. De kracht van BVCM zit ook in de snelheid van werken. Wanneer wij een zaak uit handen geven, blijft die niet wekenlang op de plank liggen. Vaak wordt er al dezelfde dag actie ondernomen, of een dag later.”

▼ Geen klachten van klanten

Die daadkracht gaat gepaard met een klantvriendelijke benadering. Ronald: “De klant staat bij Unit4 altijd centraal. Je zou in eerste instantie denken dat een incassobureau daar niet bij past. Maar met het juiste incassobureau kan dat heel goed samengaan. In mijn lange carrière heb ik altijd wel klanten meegemaakt die gingen klagen nadat er een incassobureau in dienst werd genomen. Maar in de twee jaar dat ik nu met BVCM samenwerk, was er nog geen enkele klant die het onprettig vond door een incassobureau te zijn benaderd.”



Meer weten over onze incasso oplossingen? Kijk voor meer informatie op bvcm.nl/incasso



▼ Over BVCM

BVCM (bureau voor credit management) is uw (internationale) partner voor het totale prospect-to-cash proces. Vanuit onze jarenlange ervaring optimaliseren wij inmiddels, samen met onze partners, diensten en mensen uw volledige credit management. Van de selectie van uw klant tot (e)-facturatie en de betaling van uw factuur.

Dit doen we met de inzet van slimme moderne digitale oplossingen zoals e-facturatie om de factuur op de meest optimale wijze bij uw klant af te leveren of door het toepassen van machine learning om het meest efficiënte traject te bepalen.

Wilt u graag meer weten over onze staffing dienstverlening? Neem vrijblijvend contact met ons op via sales@bvcm.nl of 020 34 60 746.

Liever direct een afspraak maken? Dat kan via de onderstaande knop!

Afspraak maken