



Entlastung mit sensiblem Mahnwesen

Individuelle Kundenbetreuung mit Überblick



Der Bestatter baut bereits ab dem Zeitpunkt des Trauergesprächs zu seinen Kunden eine emotionale Bindung auf, die sich während der Planung und Durchführung der Beisetzung noch vertieft.

Auf der anderen Seite ist der Bestatter aber auch Unternehmer und muss wirtschaftlich handeln – immer mit Blick auf den Kontoauszug. Zur Vermeidung von Außenständen und Forderungsausfällen nutzen daher immer mehr Bestatter einen Abrechnungsservice wie den der ADELTA.FINANZ AG. Da die Bestatter diese enge Bindung zu ihren Kunden aufbauen, ist es natürlich verständlich, dass sie wissen möchten, wie das Mahnwesen mit einem Abrechnungsservice funktioniert, wenn der Kunde nicht pünkt-

lich zahlt. Jedoch auch in der Zusammenarbeit mit einem Abrechnungsservice bleibt die notwendige Sensibilität im Mahnwesen jederzeit erhalten. Zunächst hat der Kunde grundsätzlich ein Zahlungsziel von 21 Tagen. Wenn er innerhalb dieser Zeit die Rechnung nicht begleicht, versendet die ADELTA.FINANZ AG am 22. Tag die erste freundlich formulierte Erinnerung. Bei weiterem Ausbleiben des Geldeingangs wird die zweite Mahnung am 30. Tag verschickt. Die ADELTA.FINANZ AG ist daran interessiert, so wenig Vorgänge wie möglich an einen Rechtsanwalt abzugeben. Daher werden die Kunden bei Nichtzahlung auch telefonisch kontaktiert. So wird versucht zu klären, warum bisher keine Zahlung erfolgte, und man hat so auch die Möglichkeit, dem Hinterbliebenen noch einmal eine Ratenzahlung/Rückzahlungsvereinbarung anzubieten. Ein Gang zum Rechtsanwalt lässt sich so in den meisten Fällen verhindern. Der Bestatter hat zu jedem Zeitpunkt über sein Kundenportal einen Überblick über die offenen Forderungen. So kann der Bestatter auf einen Blick erkennen, wie das Zahlungs-

verhalten seiner Kunden ist und welcher seiner Kunden nicht pünktlich zahlt. Der Bestatter kann jederzeit Herr des Mahnverfahrens bleiben.

Er hat sogar die Möglichkeit, das erste Mahnschreiben an seinen Kunden weitere 10 Tage zurückzustellen. Der Bestatter kann dann selbst noch einmal Kontakt mit seinem Kunden aufnehmen. Erfolgt daraufhin immer noch keine Zahlung, wird dann erst nach den 10 weiteren gewährten Tagen das erste Mahnschreiben versendet. Möchte der Bestatter dies nicht, so hat er sogar die Möglichkeit, die Forderung zurückzukaufen. So ist in jedem Fall ein sensibler und sehr individueller Umgang mit dem Mahnwesen möglich.

Verlängerte Zahlungsziele

An gewisse Abläufe ist die ADELTA.FINANZ AG gebunden, da sie der BaFin unterstellt ist. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass man ab und zu auch schon einmal flexibel reagieren muss. Wenn der Bestatter die ADELTA.FINANZ AG informiert, dass ein Kunde Leistungen vom

Sozialamt beantragt hat, dann wird das Zahlungsziel auf bis zu 90 Tage erweitert. Der Bestatter kann dies einfach handschriftlich auf der Forderung vermerken. Die ADELTA.FINANZ AG benötigt für die Verlängerung des Zahlungsziels im Falle einer Sozialbestattung eine Bescheinigung vom Sozialamt über die entsprechende Antragsstellung. Sobald der Nachweis vorliegt, wird das Zahlungsziel auf 90 Tage verlängert. Das erspart allen Seiten Ärger und den Hinterbliebenen unnötige Mahnungen.

Sensibles Thema Abtretungsvermerk

Bei der Überlegung zur Zusammenarbeit mit einem Abrechnungsservice stellt neben dem Mahnwesen der notwendige Abtretungsvermerk ein zweites sensibles Thema dar. Es gibt gelegentlich bei den Bestattern Bedenken, wie Kunden reagieren könnten, wenn auf der Rechnung die Kontodaten der ADELTA.FINANZ AG aus Düsseldorf zu lesen sind. Bei Abrechnungen von Ärzten ist man dies schon lange gewohnt, aber in anderen Branchen ist dies noch eher weniger



„Das erspart allen Seiten Ärger und den Hinterbliebenen unnötige Mahnungen.“

Stefan Mittelbach, ADELTA.FINANZ AG,
stellv. Vertriebsdirektor

bekannt. Hier muss es erst gar nicht zu diesen Überlegungen kommen, wenn der Bestatter bereits im Trauergespräch den Arztvergleich darstellt und über die Vorteile, die dem Hinterbliebenen dadurch entstehen, aufklärt. Wenn der Bestatter dem Hinterbliebenen erläutert, dass er sich so ganz auf seine ursprüngliche Aufgabe als Bestatter konzentrieren und sich Zeit für die Hinterbliebenen nehmen möchte, so nimmt man den Kunden schon den Wind aus den Segeln. Welcher Arzt kümmert sich selbst um Buchhaltung und das Mahnwesen? In den meisten Fällen ist eine Abrechnungsstelle zwischengeschaltet. Im Trauergespräch kann der Bestatter dann zusätzlich noch auf den Vorteil der Möglichkeit einer Ratenzahlung zu moderaten Konditionen hinweisen. Für weitergehende Informationen und Fragen rund um das Thema Abrechnungsservice und Forderungsankauf bietet die ADELTA.FINANZ AG interessierten Bestattungsunternehmen ein persönliches und unverbindliches Beratungsgespräch an. ➔

www.adelta-sepulkrall.com



Westhelle Köln GmbH
Bestattungsbedarf · Särge · Dekorationen

5-teiliges Stelen-Schachtelsystem BABUSCHKA



formschön, modern, leicht, praktisch und vielseitig in seinen Möglichkeiten • erhältlich in allen RAL-Farben, Acryl-Glas, verschiedenen Dekoren und Echtholz-Funieren • ideal für den einfachen, leichten und schnellen Transport und Aufbau (Einzelteile zwischen 1,9 und 7 kg) • 5-teilig und ineinander schachtelbar • verschiedene Aufsätze wie Windlicht, Rednerpult-Aufsatz, runde und/oder eckige, herzförmige, beleuchtete Aufsatz-Platten, Bildträger, Wasserschale u. v. m.

www.westhelle-koeln.de · Telefon 02247 968 25 64