

10. Tipps, damit Sie zahlungsfähig bleiben

Sie steuern auch Ihr Unternehmen über Ihr Bankkonto? Saldo ok, alles ok? Erst mal nichts falsch.

Denn den Zahlungen jederzeit nachkommen zu können, ist die wichtigste Steuerungsgröße in Ihrem Unternehmen: Ihre **Liquidität**.

Durch Zahlungseingänge von Kunden oder Aufnahme eines Bankdarlehens sichern Sie Ihre Liquidität. Für die Rückzahlung des Darlehens benötigen Sie aber auch einen **Gewinn**, denn nur so gehen Ihnen genügend liquide Mittel zu, um das Darlehen später wieder zurückzahlen zu können. Deshalb ist es wichtig, neben einem funktionierenden Forderungsmanagement auch ein gewisses Maß an **Unternehmenswachstum** und **Rentabilität** zu erzielen, denn nur so können Sie langfristig Gewinne erzielen.

Wie funktioniert nun ein ganzheitliches und effizientes Forderungsmanagement? Was müssen Sie tun, damit Ihre Kunden schneller oder überhaupt zahlen? Im folgenden 10. Tipps, wie Sie verspäteten Zahlungseingängen oder gar Forderungsausfällen entgegensteuern können und liquide bleiben.

1. Langfristige Kundenbeziehungen aufbauen:

Die Grundlage der Zahlungseingänge ist erst mal Umsätze machen. Dabei sind langfristige Kundenbeziehungen wertvoll. Sie zu pflegen ist einfacher und kostengünstiger als neue Kunden zu gewinnen. Dabei kann man Kundenbeziehungen systematisch pflegen. Die Erwartungen eines Kunden zu erfüllen oder gar zu übertreffen, sichert seine Zufriedenheit. Damit wächst eine langfristige Kundenbeziehung heran, die weniger preissensibel ist als bei einem Neukunden.

Und die Wahrscheinlichkeit, dass ein zufriedener Kunde Sie weiterempfiehlt, steigt; somit auch die Möglichkeit weitere Umsätze zu erzielen.

Vermeiden Sie also auf jeden Fall folgende Kardinalsfehler:

- Unfreundlichkeit (auch wenn Sie nur einmal unbeherrscht oder genervt reagieren, reicht dieses aus, um einen Kunden dauerhaft zu verlieren. Ein zufriedener Kunde spricht eventuell eine Weiterempfehlung aus. Ein unzufriedener Kunde kostet Sie weitere Kunden)
- Mangelnde Kulanz. Kommen Sie Ihrem Kunden entgegen, auch wenn er keinen Rechtsanspruch darauf hat. Ein Kunde verzeiht leichter einen Fehler oder ein Versehen Ihrerseits, wenn Sie ihm genügend Kulanz entgegenbringen.
- Kunden hinter das Licht führen. Ein Geschäft ist Vertrauenssache; missbrauchen Sie dieses nicht.
Ehrlichkeit siegt.

2. Den erledigten Auftrag zeitnah abrechnen

Zu spätes Ausstellen von Rechnungen und schlechte Zahlungsmoral der Kunden sind häufige Gründe für den Forderungsausfall. Die rechtzeitige Ausstellung der Rechnung

liegt in Ihrem Verantwortungsbereich – dieses können Sie steuern. Denn nichts ist wirtschaftlich sinnloser, als die Rechnungsschreibung nach hinten zu schieben, neue Aufträge abzuarbeiten und gar nicht zur Rechnungsschreibung zu kommen. Spätestens wenn Ihr Konto leer ist und Sie dann noch auf den Zahlungseingang warten müssen, kommen Sie in finanzielle Schwierigkeiten.

Optimieren Sie also Ihren Prozess der Rechnungsschreibung, damit Sie zügig nach Auftragsende die Rechnung auch stellen können. Nutzen Sie dazu ein Rechnungsschreibungsprogramm, einen Vordruck, vorgefertigte Listen usw. und blocken sich in Ihren Terminkalender eine feste Zeit, wo Sie Ihre Rechnungen schreiben.

3. Zahlungsbedingungen schon in der Vertragsgestaltung festlegen

Zahlungsbedingungen sollten schon bei Auftragsannahme vertraglich festgehalten werden. Erfolgt die Zahlung nicht gleich, entsteht ein Lieferantenkredit, der niemals nebenbei formlos gewährt, sondern schriftlich dokumentiert werden sollte. Bei größeren Aufträgen können auch Sicherheiten gefordert werden. Spätestens auf der Rechnungsstellung müssen die Zahlungsbedingungen enthalten sein, auch um einen Zahlungsverzug zu erkennen.

Möchte man den Zahlungseingang beschleunigen, ist die Gewährung von Skonti eine weitere Möglichkeit.

4. Bonitätsprüfung und Vergabe von Kreditlimits

Neben der Vertragsgestaltung mit Zahlungsbedingungen und Sicherheiten sind auch die Bonitätsprüfung mit Bonitätsanalyse und Vergabe von Kreditlimits wichtige Schritte zur Vermeidung von Forderungsausfällen. Wie weit diese gehen, hängt von der Größe des Auftrages ab. Vertrauen Sie insbesondere Ihren eigenen Erfahrungen, die Sie mit Ihren Kunden gesammelt haben. Über neue Kunden sollten Sie versuchen, so viel wie möglich über Auskunfteien, Banken, Zeitungen, Bilanzen, Lageberichte usw. rauszufinden.

Ziehen Sie rechtzeitig Grenzen, ab wann Sie einen Lieferstopp bzw. Ihre Dienste einstellen, wenn alte Forderungen noch nicht beglichen worden sind. Diese Kreditlimits sollten Sie auch ständig überwachen. Optimieren Sie auch diesen Prozess, damit Sie einen schnellen und zuverlässigen Ablauf haben und auch in dieser Situation die Kontrolle behalten.

5. Ein effizientes Forderungsmanagement einrichten

Erst muss eine Forderung wirksam entstanden sein. Dieses erfolgt grundsätzlich mit vollständiger Erbringung der Lieferung oder Leistung. Dann muss diese fällig werden. Dazu muss die Rechnung korrekt geschrieben sein. Der Anspruch auf Zahlung muss einforderbar und konsequent durchgesetzt werden. Wichtig außerdem: die Forderung darf nicht verjährt sein. All diese Schritte sind Teile eines Forderungsmanagements, das soweit wie möglich effizient gestaltet werden sollte.

Am sinnvollsten ist die Erfassung der geschriebenen Rechnungen in einer Offenen-Posten-Liste. Daraus ist das Alter der Forderung ersichtlich. Ob für jeden Kunden ein extra Konto eingerichtet wird oder über Sammelkonten von A – Z erfasst werden, ist je nach Auftragshöhe zu überdenken. Die Mischung dieser beiden Möglichkeiten ist die gängigste Variante, um einen besseren Überblick über seine offenen Rechnungen zu erhalten. Und zwar nicht nur einmal im Monat, sondern bestenfalls wöchentlich.

Dann erkennt man auch zügig, wann eine Rechnung überfällig ist und kann entsprechende Schritte zur konsequenten Durchsetzung einleiten. Dieses können sein: ein freundliches Erinnerungsschreiben, dass die Zahlung vergessen worden ist, eine Mahnung bis hin zu einem gerichtlichen Mahnbescheid.

Die Zahlungsmoral des Kunden gibt den Ausschlag, welche Vorgehensweise eingesetzt wird. Dabei sollten Kunden, die zahlen können (aber es nicht wollen) anders behandelt werden als Kunden, die zahlen wollen, aber es nicht können (aufgrund wirtschaftlicher Schwierigkeiten).

In einem kurzen Telefonat kann man die Gründe für das Nichtbezahlen der Rechnung erfragen („Ich wollte mal kurz nachfragen, ob Sie mit unserer Leistung zufrieden waren? ... Und wieso die Rechnung noch nicht beglichen worden ist?“), um die weitere Vorgehensweise festzulegen.

Sofern die wirtschaftliche Situation des Kunden ausschlaggebend ist, dass die Rechnung noch nicht bezahlt wurde, lohnt sich die Überlegung eine Ratenzahlung, Stundung oder sogar einen Nachlass anzubieten oder auf Teile der Forderung zu verzichten. Auch von diesem Kunden ein Schuldanerkenntnis unterschreiben zu lassen ist eine Möglichkeit. Verweigert er eine Ratenzahlung oder ist nicht gewillt ein Schuldanerkenntnis zu unterschreiben, sehen Sie schon erste Anzeichen für einen zahlungsunwilligen Kunden.

Dokumentieren Sie auf jeden Fall das Gespräch klar, nachvollziehbar und vollständig und geben diese Notiz auch an Ihren Kunden weiter. Dann ist die Überwachung des Vereinbarten für beide Seiten besser möglich.

Hält sich der Kunde nicht an die Absprache, ist ihm deutlich zu machen, dass der Verzug mit Kosten für ihn verbunden ist: Verzugszinsen, Mahnkosten, Gerichtskosten, Vollstreckungskosten.

6. Abschlags- oder Teilzahlungen vereinbaren

Vor allem bei Neukunden ist die Vereinbarung einer Voraus- oder Teilzahlung möglich. Damit testen Sie auch gleich die Zahlungswilligkeit des neuen Kunden.

7. Factoring

Eine weitere Möglichkeit schneller an sein Geld zu kommen, ist der Verkauf der Forderung an einen Factor. Für wen diese Variante eine Möglichkeit ist, hängt von der Menge und Höhe der Forderungen und der Gebührenhöhe des Factors ab. Auf jeden Fall

lohnt es sich, über diese Möglichkeit nachzudenken und sich entsprechende Angebote einzuholen.

Ein Nachteil des Forderungsverkaufs ist in der Handhabung bei der Durchsetzung der Forderung zu sehen. Hier können Sie nicht abschätzen, inwieweit die Kundenbeziehung durch das härtere Durchgreifen des Factors leidet oder nicht. Einen Einfluss auf die Durchsetzung der Forderung sollten Sie sich beim Factor auf jeden Fall vorbehalten.

8. Erfolgs- und Liquiditätsplan erstellen

Um die Liquidität auf Dauer zu sichern, ist es wichtig, Gewinne zu erzielen. Der Gewinn ist die Differenz aus Erträgen und Aufwendungen. Der Erfolg ist eine Steuerungsgröße, die der Liquidität zeitlich vorausgeht. Das Ineinandergreifen dieser beider Planungsebenen macht es im Vorfeld schon deutlich, wo Schwierigkeiten auftreten und somit rechtzeitig Gegenmaßnahmen ergriffen werden können.

Eine Planungsrechnung sollte jeder Betrieb für sich eingerichtet haben, auch um eine gewisse Zielvorgabe zu haben. Kennziffern wie Mindestumsatz, Mengenspielraum und Preisspielraum sollten Sie für Ihren Betrieb kennen.

Unterstützung kann ich Ihnen hierbei durch meinen Fachberater für Controlling und Finanzen bieten. Die BAFA unterstützt diese Leistung mit einem Zuschuss in Höhe von 50 %.

9. Instrumente des Steuerrechts nutzen

Das Steuerrecht bietet ebenfalls Möglichkeiten zur Liquiditätssteuerung. Ein gleichmäßiger Gewinn hilft Steuern sparen. Dieses darum, weil der Einkommensteuertarif progressiv ist. Die Inanspruchnahme von Investitionsabzugsbeträgen oder Sonderabschreibungen wirken sich bei einem höheren Steuertarif viel mehr aus als beim Eingangssteuersatz. Daher ist eine Steuerplanung wichtig für Ihr Unternehmen. Auch die Anpassung der Steuer-Vorauszahlungen sollte regelmäßig erfolgen. Bei der Umsatzsteuer auf die Ist-Versteuerung umzustellen ist eine weitere Möglichkeit die man prüfen sollte.

10. Bleiben Sie gesund!

Nichts ist kostspieliger als Ihre Gesundheit. Leidet Ihre Arbeitskraft, leiden auch Ihre Finanzen. Erhalten Sie sich Ihre Arbeitskraft und sichern Sie sich so die Möglichkeit, überhaupt Umsätze zu erzielen. Nehmen Sie sich regelmäßig eine Auszeit, um Ihren Akku wieder aufzuladen. Planen Sie sich regelmäßig Zeiten in Ihrem Kalender dafür ein, dann schaffen Sie es auch, diese einzuhalten.

Haftungsausschluss für Vollständigkeit und Richtigkeit, trotz sorgfältiger Ausarbeitung.

Stand: Juni 2017