

## OM INKASSERAREN

## § 1

## INKASSERARENS UPPTRÄDANDE

En god inkassere måste veta vad han vill och ha "råg i ryggen". Han skall nalkas kunden i den fasta övertygelsen att hans och inte kundens vilja skall bli rådande. Hans uppträdande skall vara vänligt, men bestämt. En god inkassere måste veta, vad han talar om. Han skall därför lära sig inkassoarbetet både teoretiskt och praktiskt. Endast den som kan sitt yrke, kan uppträda på rätt sätt. Okunnighet skapar osäkerhet och tvekan, medan kunskap är makt.

Det är absolut förbjudet att begagna förolämpande och kränkande ord och uttryck, som retar kunderna. Gör Ni det ställer Ni till obotlig skada. Kunden tappar respekten för Er och Ni får kämpa mot en oresonlig människa, som gör sig oåtkomlig bakom den ilska, som Ni oförståndigt nog själv framkallat.

Ni får inte heller fatta humör. Ni förnedrar Er själv, om Ni gör det. Ert uppträdande skall vara lugnt och korrekt. Diskutera inte i onödan med gäldenären. Fatta Er kort och sakligt. Låt kunden gärna prata på vitt och brett, om han vill. Han "tappar snart luften" och försäger sig. Sedan blir det Er tur, och då tar Ni hem spelet. Sänk Er för all del inte så djupt att Ni inlåter Er på tjat och käbbel med kunden eller munhuggs med honom. Den framgångsrike inkassereens uppträdande kännetecknas alltid av värdighet och bestämdhet.

## § 2

## ATT UTNYTTJAS ELLER UTNYTTJA

det är frågan, och den är mycket viktig och av grundläggande betydelse. Det gäller att Ni som filialchef en gång för alla avgör, om kundkretsen skall utnyttja Er eller Ni skall utnyttja kundkretsen. Det lönar sig inte att vara snäll och eftergiven. En kund fattar det som ett svaghets-tecken och begagnar sig genast av tillfället att försöka komma ifrån betalningen. Om Ni därför är mån om Er egen framgång och välfärd, bör Ni redan från början besluta Er för, att det skall bli Ni,

som utnyttjar kundkretsen, och inte tvärtom.

## § 3

## VAR EJ RÄDD ATT FÖRLORA KUNDERNA

Det finns ingen anledning att vara rädd för att kräva kunderna. Ni får inte betrakta en order som en nådegåva. Ett köp är en rättshandling, som ingås mellan två parter och där två prestationer uppväger varandra. Säljaren levererar en vara, som köparen godkänner till såväl pris, kvalitet som betalningsvillkor. Köparen åtager sig att i sin tur betala punktligt enligt kontraktet. Under sådana omständigheter finns det inte någon anledning att visa undfallenhet vid inkasseringen. Ni fordrar ju bara att en klar och tydlig uppgörelse skall hållas och respekteras.

Ofta hör man invändningen, att man kan förlora kunderna, om man kräver dem. Detta är räddhågens argument nummer 1 och är i grunden felaktigt.

Hade vi inte erfarenhet från de skickliga inkasserna att stödja oss på, vore det fara värt, att man skulle kunna falla för detta förrådiska resonemang. Det är nämligen bevisat, att en bestämd och målmedveten inkassering i stället för att motverka försäljningen tvärtom befrämjar den. En effektiv inkassering hindrar inte bara kunderna från att bli efter, den driver på betalningen, så att de snabbt får slut på sina konton och kan köpa på nytt.

Den svage inkasseren demoraliserar sin kundkrets genom sin slapphet och efterlåtenhet. Kunderna blir inte krävda i rätt tid; de kommer därför allt mer och mer efter med sina avbetalningar; stämningen blir trög och olustig. När ett konto äntligen blivit "utnött", måste det sägas upp. En släpphänt och dålig inkassering är den säkraste vägen till en dålig försäljning.

En god inkassere får inte falla undan om en kund hotar att sluta upp med sina inköp från Härold, därför att han blivit krävd. Det dröjer inte länge förrän han återkommer och ber om ursäkt, och gör han det inte, lämpar han sig ej för vidare krediter.



OM ARGUMENTERINGEN MED KUN-

DERNA

§ 1

DET DRAR IHOP SIG TILL BRÅK

I regel tar inte kunderna illa vid sig, när de blir krävda, men undantag finns naturligtvis. Det kan med andra ord sagt dra ihop sig till bråk. Om så blir fallet, gäller det att inkasseringen tar det hela med "knusende" ro. En liten kontrovers med kunden kan inte skada ibland. Han får då lära sig, att vi inte ger efter på vårt krav att inbetalningarna skall erläggas punktligt.

Ju tidigare en sådan kontrovers inträffar desto bättre ställer det sig för gäldenären. Skall det bli bråk, skall det alltså etableras om den första förfallna tian och inte om de tio först förfallna tiorna. Gäller striden en enstaka tia, kan kunden nämligen "rädda sitt ansikte" genom att helt enkelt betala den. Rör det sig om ett större belopp, ställer det sig sämre för honom. Han måste förödmjuka sig och be om tillstånd att få dela upp det förfallna beloppet. Eftersom det är svårt, att be om en sådan sak, kommer han att försöka att hålla sig undan eller också hårdnar han till i trots mot Er. Man skall inte medvetet försätta en kund i en sådan penibel situation. Man skall ta itu med honom i tid, när han blir efter med sina inbetalningar, utan att vara rädd för det bråk, som eventuellt kan bli följden därav.

§ 2

SKYLL GÄRNA PÅ HK

Inkasseringen intar ställningen som ombud för firman, men inte som kreditgivare. Detta innebär en stor fördel i inkassoarbetet. Ni kräver inte för egen räkning, utan därför att Ni är förpliktad härtill på grund av Er tjänst. Ni har i egenskap av inkassere full rättighet att ytterst lägga allt ansvar för vidtagna åtgärder på HK.

Ni får naturligtvis inte driva denna möjlighet in absurdum, ty då riskerar Ni att förlora respekten hos kunden. Ni måste naturligtvis visa, att Ni har en egen vilja och övertygelse. Inkasseringen får inte "vattna ur sig själv" genom att i tid och

otid skylla på HK. Han måste ha förmågan att själv ständigt kunna leda kunden genom sin bestämda vilja och övertygelse.

§ 3

NI KRÄVER I EGENSKAP AV ANSTÄLLD

Ni kräver kunden i egenskap av anställd och därför att det följaktligen är Er plikt att göra det. Detta förhållande kan tjäna som argument i olika sammanhang.

Ni kan t. ex. hävda, att det skadar Er som anställd, om kunden inte fullgör sina skyldigheter. Ni kan som ansvarig för kreditgivningen bli beskydd för att ha farit vårdslöst fram, när kunden fick sin kredit beviljad på grund av de rekommendationer, som Ni därvid givit honom. Kunderna är i regel känsliga för en dylik argumentering.

Ni kan rentav gå så långt i Ert reserom, att Ni taktiskt sett tar parti för kunden emot firman. Ni vill gärna behålla Era kunder och alldeles särskilt gäldenären, som det är frågan om. Då det emellertid kan befaras, att HK en dag slår ned på hans konto, när avbetalningarna blivit efter, måste Ni varna kunden i tid och fordra, att han betalar ifatt. Det är ytterst angeläget att rättelse sker, så att inte kundens krediträttigheter dragas in. Det vill Ni till varje pris förebygga.

§ 4

HOPPET OM NY KREDIT

Kundens hopp att få ny kredit, när han betalt sin gamla skuld, är ett mycket viktigt argument vid inkasseringen, som flitigt och skickligt bör utnyttjas. Många inkassere går t. o. m. så långt, att de stimulerar gäldenärens intresse för ett inköp av en bestämd vara, för att på så sätt locka honom att göra rätt för sig. När det sedan kommer till kritan blir det ett annat ljud i skällan.

- Får jag ny kredit nu, när jag betalt?
- Nej, absolut inte.
- Men Ni lovade ju.
- HK har förbjudit mig att ge Er fler krediter, därför att Ni blev efter med inbetalningarna.
- Men min man var sjuk och arbetslös och själv var jag också sjuk en längre



tid.

- Nej, jag beklagar. Jag kan ingenting göra, när HK spärrat Ert konto. Så går det tyvärr, när man inte sköter sina inbetalningar.

Om man nött ut en order, skall man väl inte behöva nöta ut en till. Det får man nämligen göra - med en sannolikhet som gränsar till visshet - om man visar sig flat och eftergiven inför kundens hjärteknipande vädjanden. Det är ingen mening med att kasta ut en eller ett par hundralappar på gatan, för att sedan försöka få dem tillbaka genom stadsfogden. Efter allt slit och släp och obehag, får man i lyckligaste fall tillbaka några utslitna trasor. Håll därför betalningsskolkarna kort, när de begär ny kredit.

Ett psykologiskt sett mycket vackert exempel på utnyttjandet av den solidaritet, som råder mellan anställda, utgör nedan skildrade fall ur praktiken, där inkasseren vänder sig till den tröge betalaren med följande överraskande argumentering:

- Ni jobbar ju på skogen, inte sant?
- Jo, det gör jag.
- Är det ett bra jobb?
- Det är inget fel på det jobbet.
- Är kamratandan bra i laget?
- Dom är prima grabbar allesammans.
- Och det finns ingen som motarbetar Er?
- Nej, tvärtom, dom är mycket solidariskska.
- Jag är arbetare jag också, precis som Ni. Det är mitt arbete, att hämta pengarna för de varor, som Ni köpt, men i det arbetet motarbetar Ni mig. Ni är inte solidarisk mot mig, om Ni inte betalar.

## § 5

### SKÅL OCH SVEPSKÅL

Inkasseringen är ett intressant arbete, även om det understundom kan vara nog så krävande. Det har likheten gemensam med försäljningen, att det utgör en kraftmätning mellan två parter, där den ene av dem skall segra. Kunden strider med sina skäl och svepskål för att slippa ifrån betalningen, medan inkasseren bemöter och vederlägger honom med sina motargument. Blir han rätt bemött får man inte bara betalt, man vinner

också kundernas förtroende och uppskattning. Som en erfaren inkassere uttryckte saken: "Man får inte bara vara inkassere, man skall också vara något av en själasörjare för kundkretsen!"

Vår firma tar gärna all tänkbar hänsyn till de kunder, som hindras att betala i rätt tid på grund av verkliga och giltiga skäl. Filialchefen äger rätt att i dylika fall bevilja nödvändiga uppskov.

Å andra sidan måste inkasseren lära sig att rida spärr mot den mängd av svepskål, som kunderna ofta anför som ursäkt för sina betalningsförsummelser. Då gäller det att hålla dem på avstånd och sakligt granska de orsaker, som uppgivas. Håll särskilt uppmärksamheten riktad på, i vilken mån de anförda förhållandena inverkat på kundens inkomst. Uppbär han sin vanliga avlöning ograverad, finns det ingen anledning att ge efter. Oförutsedda utgifter och andra bekymmer har alla människor men måste trots detta göra rätt för sig.

Det hör till sällsyntheterna att en fast och bestämd inkassere möter invändningar. Kundkretsen vet, att det inte lönar sig med beklaganden och därför betalar de punktligt och ordentligt enligt kontraktet. En svag och menlös inkassere däremot drunknar i en växande lavin av svepskål, som han drar över sig genom sin släpphänhet. Besluta Er därför att iakttaga en okuvlig fasthet i inkassoarbetet.

Vi har inte direkt angivit i våra betalnings- och leveransvillkor, att kunden är skyldig att redan i förväg tala om för butiken om han inte kan erlægga sina amorteringar i rätt tid. Om vi gjorde det skulle många kontoköpare ta det som bevis på, att det inte har så stor betydelse om de hoppar över en eller annan inbetalning. Trots detta gäller emellertid den angivna regeln. Att inte betala i rätt tid är juridiskt sett ett kontraktsbrott och måste man bryta mot ett kontrakt är man på grund av allmänna rättsregler skyldig att underrätta borgenären därom, dvs i vårt fall butiken. Inkasseren har alltså rätten på sin sida, om han ger en kund en tillrättavisning för att han inte i förväg meddelat affären, när han inte kan betala.



## PERSONLIGT BETONADE ARGUMENT

Mom. 1. Kundens ära och anseende

Kontraktet innebär en juridiskt bindande överenskommelse, att vissa kontrakterade inbetalningar skall erläggas vid avtalade tidpunkter. Att bryta mot dessa föreskrifter är ett klart kontraktsbrott. Detta förhållande skapar många argument, som har sin praktiska betydelse.

Ni bör först och främst tala om för kunden, att det gör ett mycket dåligt intryck, om han inte sköter sina förpliktelser. Människorna är i gemen rädda om sitt anseende och gäldenären bör givetvis ha samma intresse.

Ni kan uttrycka samma tankegång på ett positivt sätt. Ni uttalar Er förvåning över att gäldenären som är känd för skötsamhet och pålitlighet, låter sina inbetalningar bli efter. Man kan kanske karakterisera ett sådant argument som smicker, men vad spelar det för roll om det ger resultat.

Kredit är förtroende, säger ett gammalt ordstäv. Att ge kredit är också i verkligheten att visa en person ett förtroende. Har man fått ett förtroende bör man inte missbruka det, ty det är en valuta av högre kvalitet än pengar. Ett av våra brev säger: "Ingen kan skydda Er kredit, utom Ni själv. Ingen kan skada Er kredit, utom Ni själv. Er kredit, dvs Ert förtroende blir vad Ni själv gör det till".

Ni bör också lämpligen tala om för gäldenären att det hör till rena sällsyntheterna att kunderna försummar sina inbetalningar. I endast ett eller två fall per tusen förekommer det t.ex. att varorna behöver tagas tillbaka. Det är ett argument, som öppnar kundens ögon för den föga smickrande undantagsställning, som han intar och som han kan slippa ifrån, om han betalar.

Mom. 2. Pinsamt att kräva

- Det är pinsamt och obehagligt för både Er och oss, att vi skall behöva kräva på detta sätt. Om Ni betalade punktligt, skulle vi kunna använda vår tid på ett bättre sätt.

Mom. 3. Sjukdom

Under i första hand, om kunden låg efter med sina inbetalningar, redan när sjukdomen inträffade. I så fall försämrar hans ställning, vilket han också säkert inser.

Vidare bör Ni ha uppmärksamheten riktad på, om han underrättat butiken eller inte. Har han underlåtit detta, får han ännu en prick på sig. Sist men icke minst bör Ni undersöka, om sjukdomen verkligen medfört en minskning av kundens inkomst. Nu för tiden får man ju ersättning för läkararvode och kostnad för medicin till stor del, vilket inte får förbises.

Vid en saklig granskning brukar det nog i de flesta fall visa sig, att det endast är ett svepskäl, när en kund skyller på sjukdom som förklaring till hans bristande förmåga att betala.

Mom. 4. Kunden står i vägen för andra

- Vi hinner bara ta emot och sköta ett begränsat antal kunder. Jag får förstöra min tid med att ideligen besöka Er. Den skulle kunna användas på ett bättre sätt, om jag i stället fick ägna mig åt andra kunder, som vill ha kredit, men som jag nu inte har tid att ta emot för Er skull.

## § 7

## ÖVRIGA ARGUMENT

Mom. 1. Inventeringen som påtrycksmedel.

Kvartalsinventeringarna tas alltid till utgångspunkt för en storrazzia bland förfallna belopp. De kan användas som argument inte bara skriftligen, utan också framförallt vid de personlig inkassobesöken, varvid man talar om betydelsen av att kontot kommer ifatt, så att kunden slipper att bli prickad av HK.

- Då granskar HK alla konton, som ligger efter och ger order om stämning och andra obehagliga åtgärder. Jag vill absolut inte veta av något sådant beträffande Er och Ert konto och därför är jag nu här.

I samma syfte och andemening använder man även hotet med att filialen skall få besök av en revisor eller inspektör från HK, som skall gå igenom räkenskaperna. Det duger inte, att kontot ligger efter vid en sådan granskning, ty det blir anmärkning och kreditstopp för kunden.

#### Mom. 2. Konkurrensen

- I de andra affärerna får kunderna betala precis som dom vill. Här i Häröld är det så kinkigt.
- Om Ert påstående är riktigt, kan jag tala om, att en sådan ordning strider mot sund ekonomi. Vad har en kund för nytta av att få skjuta upp betalningen i onödan? Varorna måste ju ändå betalas, och det blir bättre för alla parter ju tidigare det kan ske.

#### Mom. 3. Krav kostar pengar.

En försumlig kund förorsakar firman extra kostnader:

- Ni tycker kanske, att det inte är så noga med att Ni betalar punktligt? Ni måste betänka, att det tar tid och arbete att besöka Er. Det kostar också pengar att skriva brev, minst två till tre kronor per styck. Först skall brevet författas, så skall det skrivas ut. Det blir stora belopp med de löner, som utgår nu för tiden.

#### Mom. 4. Vi är beroende av våra pengar

- Vad avlöningen är för Er, är inbetalningarna för oss. Vi är beroende av att få in våra pengar i tid. Hur skall eljest kunna betala alla avlöningar och och omkostnader i rätt tid? Vad skulle Ni säga, om Er man kom hem en fredagkväll utan någon avlöning? Det går inte an. Jag går inte härifrån, förrän jag får betalt.