



Klant aan het woord:
'BVCM kan dat
extra stapje zetten'

bvcm+

▼ Inhoudsopgave

Wat zegt de klant in het kort **1**

Introductie **2**

Sluitende dossiers **3**

Over BVCM **4**

▼ Wat zegt de klant in het kort

Resultaat samenwerking Fletcher Hotel

- Hoog percentage opgeloste dossiers
- Persoonlijke aandacht
- Aanvullen van informatie en incasseren van vorderingen

Wat zegt Vincent Nikkels?

- ▶ “Het percentage opgeloste dossiers is hoog, dat loopt supergoed.”
- ▶ “BVCM is ook heel toegankelijk en benaderbaar. Carel en ik bellen regelmatig om even te sparren. Zo hadden we het tijdens de coronacrisis over ons debiteurenbeleid.”
- ▶ “Wanneer ik alles uit de kast heb gehaald en het lastig lijkt te worden om de vordering te incasseren, schakel ik BVCM in. Want BVCM kan voor mij net het stapje extra zetten dat ik zelf niet kan doen. ”



▼ Introductie

Fletcher, een van de grootste hotelketens van Nederland, werkt al ruim tien jaar met BVCM samen om openstaande vorderingen te incasseren. “Het percentage opgeloste dossiers is hoog, we hebben een meer dan goed partnership samen”, vertelt finance manager Vincent Nikkels



Fletcher, de hotelgroep met ruim 110 hotels en meer dan zeventuizend bedden, ontvangt dagelijks vele duizenden gasten. Tussen al die bezoekers zitten altijd klanten die niet komen opdagen of te laat annuleren. “Ook komt het voor dat mensen die niet langer gebruik willen maken van Hotelbon, hun abonnement te laat opzeggen en daarvoor worden belast”, vertelt Vincent Nikkels, finance manager bij Fletcher Hotels. “Sinds anderhalf jaar hebben we het debiteurenbeheer van al onze hotels gecentraliseerd. Wanneer een zakelijke klant een betalingsachterstand heeft, verstuur ik in eerste instantie zelf de herinneringen en aanmaningen. Wanneer ik alles uit de kast heb gehaald en het lastig lijkt te worden om de vordering te incasseren, schakel ik BVCM in. Want BVCM kan voor mij net het stapje extra zetten dat ik zelf niet kan doen. Een debiteur kan een goede klant zijn. Ik wil daarom niet altijd heel streng zijn, met het risico het account kwijt te raken. Dat is soms het spanningsveld tussen Finance en Sales. Dan kan het handig zijn om even een bericht te laten sturen door BVCM, waardoor die klant even goed wakker schrikt. Vreemde ogen dwingen.”

Een debiteur kan een goede klant zijn. Ik wil daarom niet altijd heel streng zijn, met het risico het account kwijt te raken. Dat is soms het spanningsveld tussen Finance en Sales. Dan kan het handig zijn om even een bericht te laten sturen door BVCM, waardoor die klant even goed wakker schrikt.

Vincent Nikkels Finance Manager



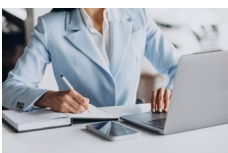


▼ Sluitende dossiers

Goede incassoresultaten vragen om sluitende dossiers. Want er moet bewijslast zijn om aan te tonen waar je recht op hebt, weet Vincent. “Wanneer je je eigen dossiers op orde hebt, vergroot dat de kans om openstaande vorderingen alsnog te incasseren. Wanneer wij onze dossiers sluitend hebben, lukt het BVCM in de meeste gevallen om betalingen binnen te krijgen. Het percentage opgeloste dossiers is hoog, dat loopt supergoed. Het percentage in euro’s kunnen we samen misschien nog verbeteren. We geven soms forse vorderingen uit handen waarbij het dossier niet altijd compleet is.”

▼ Goed samenspel

Vincent hecht veel waarde aan de goede klik die hij heeft met Carel Alberts, commercieel directeur bij BVCM. Vincent: “Onze band is gewoon enorm goed. Dat is heel prettig. We weten elkaar te vinden. Fletcher is een laagdrempelige organisatie. Zowel voor onze gasten, medewerkers als voor de bedrijven met wie we samenwerken. BVCM is ook heel toegankelijk en benaderbaar. Carel en ik bellen regelmatig om even te sparren. Zo hadden we het tijdens de coronacrisis over ons debiteurenbeleid. In zo’n periode wil je minder streng zijn. Maar dat heeft dan wel invloed op de processen. Ook trekt Carel aan de bel wanneer we dossiers uit handen hebben gegeven waarbij iets mis dreigt te lopen. Ook dan is er een goed samenspel. Twee keer per jaar lunchen we samen. Dan steken we de koppen bij elkaar om de puntjes op de i te zetten. We hebben het niet alleen over zaken. We maken graag een lolletje met elkaar en er is veel respect en vertrouwen over en weer. We hebben een meer dan goed partnership samen en wat mij betreft blijft dat ook zo. Als het goed voelt, moet je nooit veranderen.”



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 BPO 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

