

**Situationsbeschreibung:**

Immer wieder erleben Sie die schlechte Zahlungsmoral der Kunden. Einmal können Sie sogar erst 10 Tage später den Monatslohn auszahlen, weil, „das Geld von einigen Kunden noch nicht da ist“.

Das war der Punkt, an dem Sie begannen, ein fachliches Interesse für die Themen: Kalkulation, Liquidität, Rechnungsstellung und Forderungsmanagement zu entwickeln.

**Zielperspektive**

- Sie sind in der Lage, ihre Dienstleistungen und Produkte zu kalkulieren, in Rechnung zu stellen und ein Forderungsmanagement zu etablieren

**Arbeitsaufträge:**

- 1) Beschreiben Sie die im angehängten Text „Mangelnde Liquidität“ dargestellte Problemlage.
- 2) Entwickeln Sie anhand des Textes und Ihrer Kenntnisse Maßnahmen, um die Rechnungsstellung „Ihres“ Unternehmens zukünftig in Bezug auf die Vermeidung von Zahlungsstörungen effektiver zu gestalten.
- 3) Welche Schritte sollte ein Unternehmen gehen, um die Zahlungsgeschwindigkeit von Kunden zu erhöhen?
- 4) Verdeutlichen Sie diese Maßnahmen visuell auf dem Plakat.

**Arbeitsform:**

- a) Gruppenarbeit mit vier Mitgliedern  
(Teilen Sie Aufgaben auf.)
- b) Die Arbeitsergebnisse werden auf Gruppenplakaten dokumentiert und anschließend präsentiert.

Zeitvorgabe: Stundenkontingent einer Blockwoche.

## AS 5 Kundenberatung und Verkauf

### LS 5.1 Titel: Rechnungsstellung und Forderungsmanagement

#### Mangelhafte Liquidität

Mangelhafte Liquidität, also kein Geld für Ausgaben zum nötigen Zeitpunkt zu haben, ist ein Grund, Insolvenz anzumelden.

Die Ausgaben-Fälligkeiten wie Löhne, Sozialbeiträge, Steuern und Lieferantenansprüche müssen durch Einnahmen gedeckt sein, ansonsten gerät ein Handwerksbetrieb in die Schieflage. Der Run auf kurzfristige Einnahmequellen beginnt, manchmal kurz vor 12 Uhr und nicht selten begleitet von heftigen Schweißausbrüchen.

#### Maßnahmen zur Liquiditätssicherung

##### Zeitnahe Rechnungsstellung

Die beste und klügste Maßnahme zur Liquiditätssicherung ist die kontinuierliche und konsequente Rechnungsstellung nach abgeschlossener Baumaßnahme. Die Betonung liegt auf konsequent. In manchen Handwerksbetrieben hinkt die Rechnungsstellung, insbesondere die aufwendige Schlussrechnung mit Ausmaß und Skizze, Monate bis Jahre hinterher. Gerade der hohe Aufwand und die Angst, Positionen zu vergessen, führen zu einer „Rechnungsstellungs-Prokrastination“. Doch je mehr die Rechnungsstellung hinausgezögert wird, desto schwerer fällt es, sich an Details zu erinnern, und desto unmotivierter wird versucht, die Rechnungslücke zu schließen. Dabei gibt es heute den digitalen Zahlungsbeschleuniger, der die Rechnungen mit einem Klick zum Zahlungsschuldner bringt. Keine langen Postwege, keine Ausreden wegen nicht erhaltener Rechnungen.

##### Abschlagsrechnungen sorgen für Luft zum Atmen

Wer in einem Bauprojekt steckt, hat kaum Luft zum Abrechnen. Aber wo bleibt das Geld für geleistete Arbeit? Die Lösung heißt „pauschale Abschlagszahlungen“. Pauschal heißt, dass der geschätzte Aufwand aufgrund des Baufortschrittes in Rechnung gestellt wird.

Wer bis zur Schlussrechnung wartet, füllt weder sein Konto noch sorgt er dafür, dass die aus dem Projekt fälligen Löhne und Materialien bezahlt werden können.

##### Ablösung des Einbehaltes durch Bürgschaften

Kleinere Handwerksbetriebe meiden Bürgschaften, weil sie nur Geld kosten. Rechnet man jedoch die Bürgschaftskosten gegen die Liquiditätsnachteile auf, ist es immer ratsam, den Schlusseinbehalt gegen eine Bürgschaft abzulösen.

Erstens ist die Forderung gegenüber dem Auftraggeber abgelöst, zweitens ist das Ablösen billiger als ein Kontokorrentkredit und drittens steht dieses Geld für wichtige Ausgaben zur Verfügung.

##### Mahnungen, auch bei guten Kunden

Auch wenn Mahnungen an gute Kunden mit Bauchschmerzen verbunden sind: Sie sind ein Muss. Schließlich treten Handwerksbetriebe in Vorleistung und haben Anspruch auf Gegenleistung. Deshalb ist die Angst, Kunden zu vergraulen, völlig ungerechtfertigt.

Wer gute Arbeit leistet, hat Anspruch auf Ausgleich. Oft genug schleichen Handwerker um eine nicht bezahlte Rechnung herum und schieben den Anruf oder eine schriftliche Mahnung auf falscher Rücksichtnahme hinaus.

## **AS 5 Kundenberatung und Verkauf**

### **LS 5.1 Titel: Rechnungsstellung und Forderungsmanagement**

Name:

**Meine Erfahrung:** Sprechen Sie mit Ihren Kunden persönlich über die ausstehende Zahlung. Nur Mut! Ein Anruf appelliert direkt an das schlechte Gewissen und sorgt meist dafür, dass direkt bezahlt wird, vorausgesetzt, der Kunde ist zahlungsfähig. Bei Zahlungsschwierigkeiten sind wiederum andere Maßnahmen nötig.