



Die Richtigen Kunden finden und Ausfallrisiken mindern

# Überzeugen durch Kompetenz

In der Ausgabe 5/2015 haben wir bereits über das Thema Forderungskauf berichtet und Möglichkeiten aufgezeigt, wie aus offenen Mitgliedsbeiträgen kurzfristig Liquidität geschaffen werden kann. In diesem Teil der Serie „Überzeugen durch Kompetenz“ geben wir praktische Tipps, wie Sie Ihre Kundenstruktur nachhaltig verbessern und Zahlungsausfällen effektiv vorbeugen können. Prävention statt Intervention.

Über neun Millionen Menschen waren Ende 2014 in Deutschland in einem Fitness-Studio angemeldet, das Mitgliederwachstum entsprach im Vergleich zum Vorjahr 6,1 Prozent.\* „Damit trainierte jeder zehnte Deutsche in einer von bundesweit 7.940 Fitness-Anlagen“, so Karsten Hollasch, Leiter der Sport Business Gruppe bei Deloitte in Deutschland. Starke Zahlen!

\*Studie „Der deutsche Fitnessmarkt 2014“ Herausgeber: Deloitte, Arbeitgeberverband deutscher Fitness- und Gesundheits-Anlagen (DSSV), Deutsche Hochschule für Prävention und Gesundheitsmanagement

Jedes Fitness-Studio freut sich über neue Mitglieder. Doch ohne jegliche Prüfung sind neue Mitgliedschaften für Studios ein risikoreiches Geschäft. Denn wer garantiert die Zahlungsfähigkeit von Neukunden? Hierfür empfiehlt sich vor Vertragsabschluss

eine Bonitätsprüfung. Mit Order-Check von GFKL Inkasso Becker etwa minimieren Studiobetreiber das Ausfallrisiko durch die vollautomatisierte Echtzeit-Prüfung der Mitgliedsanträge. Und durch die simple Integration in die Studiosoftware iBS 2.0 zur Mitgliederverwaltung sind Synergien möglich. Der Studiobetreiber kann sich weiterhin voll und ganz auf sein Kerngeschäft konzentrieren: Das eigene Studio.

## So sicher wie nötig, so kundenfreundlich wie möglich

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, das Risiko eines Zahlungsausfalles zu verringern. Darunter sind primär folgende zu nennen: die Nutzung von Adress- und Bonitätsprüfungen, das Offerieren von verschiedenen Zahlungsoptionen, das Blacklisting und die Anbindung eines externen Partners für das Risikomanagement.

Folgende Angaben sollten bei jeder Neuanmeldung Pflichtangaben sein: Name, Vorname, Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort, E-Mailadresse, Geburtsdatum und Geschlecht.

Meldet sich ein neues Mitglied an, wird bei der Erfassung seiner Daten (beispielsweise in iBS 2.0, der Studiosoftware zur Mitgliederverwaltung der GFKL intratech) die Adresse per Mausclick über eine Schnittstelle von

einem Adressdienstleister in Echtzeit überprüft – die sogenannte Adressvalidierung. Ein Klick, alles im Blick.

Unter Adressvalidierung versteht man die Überprüfung der Adresse nach geografischen Aspekten: Gibt es die angegebene Straße überhaupt in dieser Stadt? Ist die Hausnummer existent? Wird diese als echte Anschrift erkannt, erfolgt eine Freigabe der Anmeldung in Form einer grünen Ampel. Der Vorteil: Das Ampelsystem ist einfach gehalten, klar verständlich und lässt den Mitarbeitern keinerlei Interpretationsspielraum. Zusätzlich wird so auch sichergestellt, dass nicht jeder Mitarbeiter das Detailergebnis der Bonitätsprüfung einsehen kann. Denn auch hier gilt: Der Schutz der Kundendaten hat höchste Priorität für GFKL Inkasso Becker.

Versehentliche und absichtliche Falschangaben der Kunden können auf diesem Wege identifiziert werden. Häufig ist dies auch bei Umzügen der Fall, denn einige Mitglieder und besonders Schuldner teilen ihre neue Adresse ganz bewusst nicht mit. Um dem entgegenzuwirken, bietet sich zusätzlich zur Validierung eine Adressverifizierung an. Diese geht noch tiefer und prüft die Verbindung des Kundennamen und der vorliegenden Adresse. GFKL Inkasso Becker gleicht hierfür den Adressbestand auf

Wunsch mit über 500 Millionen validierten Konsumentenadressen ab.

Und auch bei späteren Marketing- und Sales-Aktionen profitieren die Studios von Adressvalidierung und -verifizierung, da eine gepflegte Adressdatenbank die Zahl der Postrückläufer erheblich reduziert. Und das wiederum steigert die Erfolgsaussichten und senkt gleichzeitig Kosten: Win-Win!

Darüber hinaus lässt sich auf Basis einer Bonitätsprüfung bereits während des Anmeldeprozesses herausfinden, ob zum Beispiel ein Insolvenzverfahren gegen einen Kunden läuft oder gar eine Haftanordnung. Falls ein solches Negativmerkmal zutrifft, erhält der Studiomitarbeiter automatisch eine Warnung in Form eines roten Ampelsignals. Dabei kann der Studioinhaber vorab individuell festlegen, wie das System bei einer solchen Meldung weiter verfahren soll. Das System liefert so eine sichere Empfehlung, ob die Anmeldung entweder völlig ausgeschlossen (rotes Signal) oder lediglich eine sichere Zahlungsart, zum Beispiel die Zahlung per Vorkasse, oder einfach ein Vertrag mit kürzerer Laufzeit angeboten werden soll. So kann der Kunde ohne große Risiken kennengelernt und die Beziehung „auf Probe“ vertieft werden. Der Prüfungsvorgang läuft dabei innerhalb weniger Sekunden komplett unsichtbar im Hintergrund ab, ohne den Kunden oder das Tagesgeschäft aufzuhalten.

### Unsere Empfehlung: Eigene Erfahrungen mit Kunden nutzen

Neben allgemeinen Risiko-Scores und Bonitätsauskünften sollten Studiobetreiber immer die persönlichen Erfahrungen in das Risikomanagement einfließen lassen. Ein einfaches Mittel gegen wiederholte Zahlungsschwierigkeiten sind daher sogenannte Digitale Negativlisten (Datenbanken), welche sowohl intern wie auch bei einem externen Dienstleister geführt werden können. In diesen werden Namen,



Anschriften und Zahlungsdaten von Mitgliedern gesammelt, mit denen der Studiobetreiber bereits schlechte Erfahrungen gemacht hat. Bei einer erneuten Anmeldung werden die Daten dann vollautomatisch mit den Listen abgeglichen. Voraussetzung ist jedoch, dass vollständige und verifizierte Daten vorliegen, die den Kunden eindeutig identifizieren. Schon kleinere Variationen in der Schreibweise des Namens können dazu führen, dass ein bereits negativ aufgefallener Kunde nicht erkannt und dennoch neu angemeldet wird. GFKL stellt seinen Kunden diesen Service im Rahmen seiner Lösung ClientMatching zur Verfügung.

#### Vorteile auf einen Blick

- Sichere automatisierte Abläufe
- Prüfkriterien können durch Studiobetreiber festgelegt werden
- Individuell konfigurierbar (Adress-Checks, Bonitätsdatenbanken)
- Eine Schnittstelle – unterschiedliche Prüftiefen
- Zugriff auf über 500 Millionen zahlungsrelevante Informationen und Bonitätsdaten
- Schutz vor Zahlungsausfällen
- Keine zusätzliche Anmeldung/Registrierung des Kunden notwendig
- Mitarbeiter arbeiten ausschließlich in der bekannten Studiosoftware; keine aufwendige Schulung auf neues System nötig

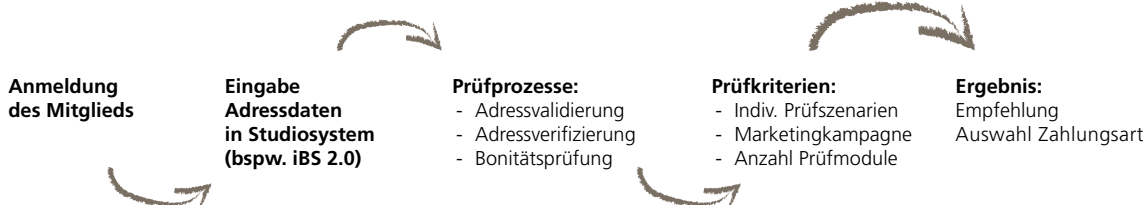
#### Über die GFKL-Gruppe

Inkasso Becker Wuppertal GmbH ist eine Tochtergesellschaft der GFKL Financial Services AG (GFKL) und seit über 60 Jahren erfolgreich in der Fitnessbranche tätig. Die GFKL-Gruppe ist einer der führenden Dienstleister für Forderungsmanagement in Deutschland. Ihre rund 950 Mitarbeiter betreuen ein Forderungsvolumen von derzeit circa 16,4 Milliarden Euro. Das Angebot der GFKL richtet sich an Handelskonzerne, Banken, Versicherungen, Energieversorger, Telekommunikationsunternehmen, und öffentliche Institutionen ebenso wie an kleine und mittelständische Unternehmen. Die GFKL steht dabei für ganzheitliches Forderungsmanagement mit hohem Qualitätsanspruch. Ihre Kompetenz umfasst ein breites Dienstleistungsportfolio rund um das Kreditrisiko- und Forderungsmanagement. Ergänzend dazu bietet sie individuelle Produkte für den E-Commerce. Die Ratingagentur Standard & Poor's verlieh GFKL das höchste Rating als Servicer: „Strong, Outlook Stable“.



**Ihre Ansprechpartner**  
Walter Süß, Geschäftsführung  
Telefon: 0202 / 4937 1333  
E-Mail: walter.suess@gfkl.com

### So funktioniert die Prüfung im Hintergrund



**Sicherheit auf jedes Studio individuell zugeschnitten – sprechen Sie uns an.**

Inkasso Becker Wuppertal GmbH & Co. KG  
Ein Unternehmen der GFKL-Gruppe  
Hofaue 46  
42103 Wuppertal  
www.gfkl.com