

# Fletcher Hotels

Van openstaande vorderingen  
naar afgeronde dossiers



## Van openstaande vorderingen naar afgeronde dossiers

Fletcher Hotels is met meer dan 110 hotels een van de grootste hotelketens van Nederland. Dagelijks ontvangen zij duizenden gasten. De hotelketen onderscheidt zich door zijn authentieke Hotel-Restaurants die veelal zijn gevestigd in historieke gebouwen waarbij gastvrijheid en klanttevredenheid centraal staan, maar zoals in elke hospitality-organisatie, brengt dit ook financiële uitdagingen met zich mee.

“Het komt onder andere voor dat mensen niet langer gebruik willen maken van Hotelbon of hun abonnement te laat opzeggen en daarvoor worden belast”, vertelt Vincent Nikkels, finance manager bij Fletcher Hotels. Om grip te houden op vorderingen en tegelijkertijd klantrelaties te behouden, ging Fletcher Hotels op zoek naar een strategische partner voor hun debiteurenbeheer. Inmiddels werkt Fletcher Hotels al ruim vijftien jaar samen met BVCM. Finance Manager Vincent Nikkels benadrukt de waarde van deze samenwerking:

*“BVCM kan dat extra stapje zetten dat wij zelf niet kunnen doen. Het percentage opgeloste dossiers is hoog, en de persoonlijke aanpak maakt het verschil.”*

**- Vincent Nikkels, Finance Manager -**



## De balans tussen cashflow en klantbehoud



Fletcher Hotels heeft te maken met openstaande vorderingen door **no-shows, late annuleringen en abonnementen die te laat worden opgezegd**. Dit heeft impact op de cashflow en zorgt voor extra administratieve lasten.

Hoewel Fletcher Hotels het debiteurenbeheer heeft gecentraliseerd en zelf betalingsherinneringen en aanmaningen verstuurt, blijven sommige vorderingen moeilijk te innen. Daarnaast bestaat er een **spanningsveld tussen Finance en Sales**: te streng incasseren kan klantrelaties schaden, terwijl te soepel beleid kan leiden tot olopende betalingsachterstanden.

Bovendien is het van cruciaal belang om sluitende dossiers te hebben om succesvol te incasseren. In sommige gevallen worden onvolledige dossiers uit handen gegeven, wat het incassoproces bemoeilijkt. Fletcher Hotels zocht naar een oplossing die enerzijds **efficiënt en klantvriendelijk** is en anderzijds **de financiële gezondheid waarborgt**.

## Efficiënt Incassobeheer met behoud van gastvrijheid

Bij BVCM hebben we een gestroomlijnd en klantvriendelijk incassoproces geïmplementeerd voor Fletcher Hotels. Deze bestaat uit drie pijlers:



### Vermindering van administratieve lasten

Om Fletcher Hotels te ontlasten, implementeert BVCM een datagedreven incassoproces. Dit zorgt ervoor dat openstaande facturen sneller en efficiënter werden opgevolgd. Hierdoor kan het interne team zich volledig richten op hun kernactiviteiten, terwijl BVCM zorgt voor een professionele opvolging van achterstallige betalingen.



### Inzicht en controle over betalingsachterstanden

Wij bij BVCM bieden Fletcher Hotels een overzichtelijk en geautomatiseerd incassosysteem waarmee openstaande betalingen en betalingsgedrag gemakkelijk inzichtelijk worden. Hierdoor kan Fletcher preventieve maatregelen nemen en sneller inspelen op betalingsproblemen.



### Klantvriendelijke incassoanpak

Omdat wij bij BVCM begrijpen hoe belangrijk gastvrijheid is voor Fletcher Hotels, hanteren we een klantgerichte aanpak. Dit betekent dat zakelijke en particuliere klanten op een professionele en respectvolle manier worden benaderd. De communicatie blijft helder en toegankelijk, waardoor betalingsproblemen niet escaleren en de klantrelatie behouden blijft.

***“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 dat stapje extra zetten dat ik zelf niet kan doen.”***

## Tastbare Verbeteringen

De samenwerking tussen Fletcher Hotels en BVCM levert concrete resultaten op:

- Meer dan 90% van de openstaande dossiers is succesvol opgelost.
- De cashflow is verbeterd door snellere betalingen.
- Administratieve werkdruk is afgenomen, waardoor het interne team zich kan focussen op andere taken.
- Klanten blijven behouden, ondanks het incassoproces, dankzij de klantvriendelijke aanpak van BVCM



**Meer weten over incasso-oplossingen?**  
**Kijk voor meer informatie op:**  
**[www.bvcm.com/incasso](http://www.bvcm.com/incasso)**

## Ons verhaal

BVCM voorziet in alle onderdelen binnen het Order to Cash proces. Van outsourcing tot en met detachering, van incasso tot en met juridische procedures.

Vanaf de start in 2005 zetten we ons elke dag opnieuw volledig in om het optimale resultaat te behalen voor onze relaties. Je bent namelijk zo goed als je laatste resultaat. Inmiddels zijn we uitgegroeid tot een internationaal full service credit managementspecialist. We mogen voor honderden klanten in Nederland en ver daarbuiten onze diensten inzetten.

We ontwikkelen onszelf voortdurend en volgen dagelijks de nieuwste technologische mogelijkheden om alle credit managementwensen van onze klanten te kunnen vervullen.

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](mailto:sales@bvcm.nl) of 020 34 60 746. Liever direct een afspraak maken? Dat kan via de onderstaande knop!

**Neem contact met ons op**



*Meer weten over incasso-oplossingen?  
Kijk voor meer informatie op:  
[www.bvcm.com/incasso](http://www.bvcm.com/incasso)*