Betalingsherinnering instellen en versturen

Verkoopfunnels & Shop · https://autorespond.nl/docs/betalingsherinnering-instellen-en-versturen/

Module

Deze handleiding hoort bij de module **Shop & salesfunnels**. Die zit in E-mail + Shop en Alles-in-één en kun je ook los aan je pakket toevoegen. Bekijk wat de module doet

Als een klant een bestelling heeft geplaatst maar nog niet betaald heeft, kun je automatisch een herinneringsmail sturen. Je bepaalt zelf na hoeveel dagen de herinnering verstuurd wordt, en je kunt meerdere herinneringen instellen, bijvoorbeeld één na 7 dagen en één na 14 dagen. Dit werkt ook voor verlengingen van abonnementen met handmatige betaling: de factuur van de verlenging is een bestelling die op ‘In afwachting van betaling’ staat tot de klant betaalt.

Betalingsherinneringen in Autorespond zijn gebaseerd op WooCommerce Smart Reminder Emails — inbegrepen in je pakket. Lees de Engelse documentatie

Een herinneringsmail aanmaken

Ga naar Shop → Herinneringsmails. Er staat al een ‘Standaard herinneringsmail’ voor je klaar: open die, of maak een nieuwe aan via ‘Voeg nieuwe toe’. Je vult de volgende velden in:

- **Titel:** voor intern gebruik, niet zichtbaar voor de klant
- **Onderwerp:** de onderwerpregel van de e-mail, placeholders zijn mogelijk
- **Koptekst:** koptekst in de e-mail zelf, optioneel
- **Aan:** standaard het e-mailadres van de klant
- **CC/BCC:** gebruik BCC voor een kopie zodat de klant jouw adres niet ziet

Een herinneringsmail zonder trigger wordt nooit verstuurd. Stel dus altijd ook de trigger in (zie hieronder).

Beschikbare placeholders

Je kunt de volgende placeholders gebruiken in zowel de onderwerpregel als de e-mailtekst:

- **{billing_first_name}** — voornaam van de klant
- **{order_number}** — bestelnummer

- **{order_date}** — datum van de bestelling
- **{order_total}** — totaalbedrag van de bestelling
- **{payment_url}** — directe betaallink voor de klant
- **{site_title}** — naam van de webshop

Voor een volledig overzicht van alle beschikbare placeholders, zie de Engelse placeholder-documentatie.

De trigger instellen

Met de trigger bepaal je wanneer de mail verstuurd wordt. Klik in de herinneringsmail op ‘Trigger toevoegen’ en stel in:

- **Wanneer verzenden:** ‘Versturen’ [aantal] [tijdseenheid] ‘na’ [orderstatus]. Voor een betalingsherinnering bijvoorbeeld: Versturen 7 Dagen na In afwachting van betaling. De wachttijd telt vanaf het moment dat de bestelling die status kreeg; bij een nieuwe bestelling of verlenging is dat het moment van aanmaken.
- **Extra voorwaarden voor de bestelling → Bestelstatus:** kies hier óók ‘In afwachting van betaling’. Dit is belangrijk: alleen met deze voorwaarde wordt de ingeplande herinnering geannuleerd zodra de klant betaalt. Laat je dit veld leeg, dan krijgt een klant die inmiddels betaald heeft de herinnering toch.
- **Betalingsmethode:** optioneel, als je alleen bij bepaalde betaalmethoden een herinnering wilt sturen

Je kunt meerdere triggers toevoegen aan één e-mail, bijvoorbeeld één na 7 dagen en één na 14 dagen. Met de voorwaarde ‘Bestelstatus: In afwachting van betaling’ wordt een volgende herinnering niet meer verstuurd als de klant al betaald heeft.

Let op: een trigger werkt voor bestellingen die ná het opslaan op ‘In afwachting van betaling’ komen. Bestellingen die al openstonden toen je de trigger aanmaakte, krijgen niet vanzelf een herinnering. Daarvoor gebruik je de handmatige planning hieronder.

Handmatig een herinnering sturen voor bestaande bestellingen

Via de handmatige planning plan je een herinnering in voor bestellingen die al openstaan:

1. Ga naar Shop → Herinneringsmails

2. Klik op het tabblad ‘Handmatig inplannen’
3. Kies bij ‘E-mails’ welke herinneringsmail je wilt versturen
4. Vul bij ‘Bestellingen vanaf’ en ‘Bestellingen tot’ de periode in waarin de bestellingen geplaatst zijn. Voor één specifieke bestelling: gebruik dezelfde datum voor begin en einde, of gebruik het veld ‘Gebruikers filteren’ om op klantnaam of e-mailadres te zoeken
5. Laat ‘Overslaan als al ingepland’ uitgeschakeld als je de mail ook wilt versturen voor bestellingen die al een geplande herinnering hebben
6. Klik op ‘Inplannen’

De voorwaarden van de trigger gelden ook hier: alleen bestellingen die nog op ‘In afwachting van betaling’ staan, worden ingepland. De wachttijd van de trigger telt vanaf het moment van inplannen. De herinneringen verschijnen in het tabblad ‘Ingeplande e-mails’. Wil je een herinnering direct versturen zonder te wachten? Klik daar op ‘E-mail nu verzenden’ (het play-icoontje) achter de geplande mail.

Geplande herinneringen bekijken en beheren

Via Shop → Herinneringsmails → Ingeplande e-mails zie je een overzicht van alle herinneringen die nog verstuurd moeten worden. Per regel zie je:

- Bestelnummer en klantnaam
- Naam van de herinneringsmail
- Triggerinstellingen
- Gepland tijdstip van verzending

Je kunt de herinnering direct versturen via het play-icoontje of annuleren via het kruis. Dit is handig als een klant bijvoorbeeld al betaald heeft maar de bestelling nog niet is bijgewerkt in het systeem.

Veelgestelde vragen

Worden herinneringen automatisch geannuleerd als een klant betaalt?

Ja, als je bij de trigger onder ‘Extra voorwaarden voor de bestelling’ de Bestelstatus ‘In afwachting van betaling’ hebt gekozen. Zodra de bestelling daarna naar ‘In behandeling’ of ‘Afgerond’ gaat, worden de geplande herinneringen voor die bestelling geannuleerd. Zonder die voorwaarde wordt

de herinnering ook na betaling verstuurd.

Kan ik meerdere herinneringen instellen voor één bestelling?

Ja, je kunt meerdere triggers toevoegen aan één herinneringsmail met verschillende tijdsintervallen. Bijvoorbeeld één na 7 dagen en één na 14 dagen.

Krijgen klanten ook een herinnering voor de verlenging van hun abonnement?

Ja, als het abonnement met handmatige betaling verlengd wordt. De verlenging maakt een nieuwe bestelling aan die op ‘In afwachting van betaling’ staat, en daarvoor wordt de herinnering ingepland zoals bij elke andere bestelling. Wil je klanten vóór de verlengdatum laten weten dat de factuur eraan komt, lees dan Aankondigingsmail instellen voor abonnementsverlengingen.

Hoe voorkom ik dat een klant een herinnering krijgt voor een oude bestelling als hij opnieuw bestelt?

Zet bij de trigger ‘Ingeplande e-mails annuleren als’ aan en kies ‘een klant een nieuwe bestelling plaatst’ of ‘een klant een nieuwe bestelling plaatst voor dezelfde producten’. De herinnering voor de oude bestelling wordt dan geannuleerd zodra de klant opnieuw bestelt.

Zie ook de uitleg in deze documentatie: Betalingsbeheer in de webshop — openstaande facturen en herinneringen

Met automatische betalingsherinneringen zorg je ervoor dat klanten op het juiste moment een vriendelijke herinnering ontvangen, wat je cashflow verbetert zonder handmatig werk.

Bekijk alle mogelijkheden →