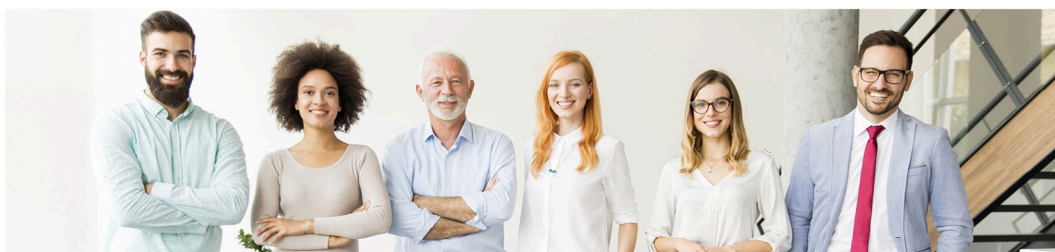




Ihr persönliches Bildungsangebot



Seminare

Seminarnummer: 7203

Inkassomanagement - Außenstände/ offene Rechnungen erfolgreich selbst per Telefon anmahnen

 Termin	06.10.2026	 Ansprechpartnerin
 Abschluss	bbw Teilnahmebescheinigung	Katrin Kuke
 Unterrichtsform	Seminar	Tel.: 030/31005-275
 Dauer	1 Tag à 8 Stunden	Fax: 030/31005-120
Zeiten	1 Tag 08.30 Uhr bis 16.30 Uhr	Mail: katrin.kuke@bbw-akademie.de
 Gebühr	590 €* * Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit.	 Veranstaltungsort
		Charlottenburg, Haus der Wirtschaft Am Schillertheater 2 10625 Berlin

Perspektiven

Die Teilnehmer erhalten das notwendige Rüstzeug, um Außenstände erfolgreich per Telefon zu reduzieren.

Inhalte

In diesem Seminar werden Wege vorgestellt, erfolgreich "Inkassomanagement" zu betreiben, ohne häufig zu mahnen, den Rechtsanwalt einzuschalten oder sogar gerichtlich gegen den Säumigen vorzugehen. Unter dem Gesichtspunkt einer langfristigen vernünftigen Kundenzusammenarbeit geht es auch darum, schon im Vorfeld optimale Bedingungen zu schaffen.

Die Seminarinhalte im Einzelnen:

- Die psychologischen Hintergründe beim Telefonieren
- Die gesetzlichen Grundlagen beim Telefoninkasso
- Grundlagen des Telefoninkasso inkl. vorsorgender Maßnahmen und Stellung im Prozess
- Prinzipielle Vorgehensweise inkl. Gesprächsvorbereitung, Hilfsquellen, Checklisten
- Das Telefon-Inkasso-Telefonat / Mahntelefonat inkl. Gesprächsleitfaden [Gesprächstaktik] und der speziellen Rhetorik mit dem Schuldner [Wortwahl, Ausdrucksweise, Schlagfertigkeit]
- Die persönliche Wirkung bei der Schuldneransprache [schnelle Zahlungsvereinbarungen]
- Prinzipielle Vorgehensweise [BtoB, BtoC]
- Einwandbehandlung [Einwände, Ausreden]
- Umgang - auch mit schwierigen Gesprächspartnern [Was meint er wirklich?]
- Streitschlichtung, Forderungsmediation
- Eingehende und ausgehende Gespräche
- Gesprächsende, Zielvereinbarung, Gesprächsnachbereitung
- Sprech- und Stimmtraining
- Stressbewältigung, Stressvorsorge, Stressreduktion
- Praxisbeispiele, Tipps, Kniffe



Enthaltene
Leistungen

Unterlagen, Mittagessen und Getränke

Referent / Dozent

Herr Udo Peilicke