



## Ihr persönliches Bildungsangebot



Seminare

Seminarnummer: 7203

# Inkassomanagement - Außenstände/ offene Rechnungen erfolgreich selbst per Telefon anmahnen

 <b>Termin</b>	11.10.2024
 <b>Abschluss</b>	bbw Teilnahmebescheinigung
 <b>Unterrichtsform</b>	Seminar
 <b>Dauer</b>	1 Tag à 8 Stunden
<b>Zeiten</b>	08:30 - 16:30 Uhr
 <b>Gebühr</b>	590 €* <small>* Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit.</small>
 <b>Weitere Termine</b>	21.02.2025   08:30 - 16:30 Uhr

 <b>Ansprechpartnerin</b>
Katrin Kuke Tel.: 030/31005-275 Fax: 030/31005-120 Mail: <a href="mailto:katrin.kuke@bbw-akademie.de">katrin.kuke@bbw-akademie.de</a>

 <b>Veranstaltungsort</b>
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