











Ihr persönliches Bildungsangebot



Seminare

Seminarnummer: 7203

Inkassomanagement - Außenstände/ offene Rechnungen erfolgreich selbst per Telefon anmahnen

 Termin	20.02.2026	 Ansprechpartnerin	Katrin Kuke Tel.: 030/31005-275 Fax: 030/31005-120 Mail: katrin.kuke@bbw-akademie.de
 Abschluss	bbw Teilnahmebescheinigung		
 Unterrichtsform	Seminar		
 Dauer	1 Tag à 8 Stunden		
Zeiten	1 Tag 08.30 Uhr bis 16.30 Uhr	 Veranstaltungsort	Charlottenburg, Haus der Wirtschaft Am Schillertheater 2 10625 Berlin
 Gebühr	590 €* * Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit.		
 Weitere Termine	06.10.2026 1 Tag 08.30 Uhr bis 16.30 Uhr		

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