Weiterbildung
Berufsbegleitende Lehrgänge und Seminare

Ihr persönliches Bildungsangebot

Seminare

Seminarnummer: 7203

Inkassomanagement - Außenstände/ offene Rechnungen erfolgreich selbst per Telefon anmahnen

Termin	06.10.2026
Abschluss	bbw Teilnahmebescheinigung
Unterrichtsform	Seminar
Dauer	1 Tag à 8 Stunden
Zeiten	1 Tag | 08.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Gebühr	590 €*

* Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit.

Ansprechpartnerin

Katrin Kuke
Tel.: 030/31005-275
Fax: 030/31005-120
Mail: katrin.kuke@bbw-akademie.de

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. Gesprächsleitladen [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