

Erfolgreiches Mahnen am Telefon in der Krise

Wie Sie Zahlungseingänge beschleunigen

Nutzen

Was sage ich, wenn der Kunde sagt: "Ich habe durch Corona keine Aufträge und keine Zahlungseingänge. "

In diesem Seminar geht es um die proaktive Kommunikation mit dem säumigen Kunden in der Corona-Krise unter Berücksichtigung juristischer, wirtschaftlicher und kreativer Rahmenbedingungen. Spezielle Mahntexte und praxiserprobte Telefonleitfäden mit den wichtigsten psychologischen Erkenntnissen des Kundenverhaltens beschleunigen die Zahlungseingänge und reduzieren die Außenstände. Floskeln, Phrasen und überalterte Formulierung gehören der Vergangenheit an.

Das Seminar schafft die Grundlage für den erfolgreichen Umgang mit säumigen und schwierigen Kunden. Sie lernen den grundsätzlichen Aufbau eines erfolgreichen telefonischen Mahngesprächs mit Kunden. Damit wird die gute Kundenbeziehung gewahrt und der Geldeingang gesichert.

- Sie erlernen, wie man mit Kunden am Telefon erfolgreich verhandelt und die richtigen Gesprächstechniken im Konfliktfall anwendet.
- Sie beherrschen zukünftig die drei wichtigsten Verhaltensregeln beim telefonischen Mahnen.
- Sie erkennen „faule“ Ausreden und können diesen wirkungsvoll begegnen.
- Sie wissen, wie man das Mahngespräch sinnvoll und effektiv in das Mahnwesen integriert.

Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an Personen, die sich im Unternehmen bereits um das Mahnwesen (auch per Telefon) kümmern bzw. die vorhaben, in ihrem Unternehmen die Möglichkeiten des telefonischen Mahnwesens kennenzulernen und einzuführen.

Veranstaltungsinhalt im Überblick

Fällige Zahlungen werden immer häufiger zu spät oder gar nicht überwiesen. Mit Mahnbriefen können Sie heute kaum noch etwas bewegen - sie landen häufig im Papierkorb. Es gilt, mit alternativen Methoden schnell und sicher an sein Geld zu kommen. Effektivstes Hilfsmittel ist dabei das Telefon. Hier können Sie eine persönliche Bindung zu Ihrem Schuldner aufbauen.

Inhalt

- Aufbau eines Mahngesprächs
- Einstieg ins Gespräch
- Wie stelle ich die Zahlung in den Mittelpunkt

- Ausreden und deren erfolgreiche Behandlung
- Argumentation für schnelle Zahlungen
- Feste Zusagen vereinbaren: Verbindlichkeit durch Zusammenfassung
- Umgang mit Mitleid, Betroffenheit und Beleidigungen
- Der Ton macht die Musik: Bestimmt und höflich vergehen
- Wann lohnt sich ein Anruf beim Kunden nicht mehr?

Veranstalter

IHK Akademie für München und Oberbayern gGmbH

Termin

Datum

04.05.2021

Ort

Westerham bei München

freie Plätze

Plätze frei

Dauer

1 Tage

Übernachtung in Westerham

[Weitere Infos finden Sie hier](#)

Preisinformationen

Im Seminarpreis sind enthalten:

- Seminarunterlagen
- 3-Gänge-Mittagessen mit Salatbuffet inkl. Getränke
- Tagungsgetränke im Seminarraum
- Kaffee, Tee, Erfrischungsgetränke und Snacks in den Pausen

Anmeldung erwünscht bis:

27.04.2021

Veranstaltungskurzzeichen

F-50-620-21-01

Preis

520,00 €

Veranstaltungsinhalt im Detail

Ziel:

- Sie wissen, wie man mit Schuldnern am Telefon erfolgreich verhandelt und kennen die richtigen Gesprächstechniken im Konfliktfall.
- Sie beherrschen die drei wichtigsten Verhaltensregeln im telefonischen Mahnen.
- Sie erkennen „faule“ Ausreden und können diesen wirkungsvoll begegnen.
- Sie wissen, wie man das Mahngespräch sinnvoll und effektiv in das Mahnwesen integriert.

Inhalt:

- Das Telefoninkasso-Gespräch als erfolgreiche Alternative des Forderungseinzugs
- Rechtliche Grundlagen und vorsorgende Maßnahmen
- Die drei wichtigsten Verhaltensregeln im telefonischen Mahnverfahren
- optimale Vorbereitung des telefonischen Mahngesprächs
- Welche Hilfsquellen sind wichtig und welche Hilfsmittel müssen genutzt werden?
- Wie vermeiden Sie, dass Sie „abgewimmelt“ werden?
- Der professionelle Umgang mit Schuldner Einwänden und -ausreden
- Die Bedeutung einer besonderen Rhetorik im telefonischen Mahngespräch
- Die Wirkung der telefonischen „Visitenkarte“
- Die richtige Wortwahl und Ausdrucksweise im Mahntelefonat
- Kommunikationstechnik am Telefon: Was sagt der Gesprächspartner und was meint er wirklich?
- Die richtige Fragetechnik: Zeit- und zielorientiertes Verhalten bei Inkasso-Telefonaten
- Praktische Übungen anhand von Fallbeispielen mit Hilfe einer speziellen Telefontrainingsanlage

Methoden

Die Erarbeitung der Inhalte wechselt zwischen Kurzvortrag, interaktivem Lehrgespräch, Kartenfrage, Trainer-Demonstration, Übungen und wird ergänzt mit den praxisorientierten Telefon-Simulationen und deren Gesprächsanalyse.

Gesamtsumme

520,00 €

IHK Akademie Westerham

Von-Andrian-Straße 5
83620 Westerham bei München

Kontakt

Studienmanagerin

Gabriele Fabian

+49 8063 91 272

Fabian@ihk-akademie-muenchen.de