

Erfolgreich Mahnen per Telefon

[1]

Im Durchschnitt zahlt mehr als ein Drittel der Abnehmer verspätet und reagiert nur schleppend oder sogar ohne Wirkung auf schriftliche Mahnungen. Als wirksames Mittel, um die Debitorenlaufzeiten zu verkürzen, d.h. konkret die Zahlungsbereitschaft der Kunden zu verbessern, hat sich der Telefonkontakt erwiesen. Der Erfolg hängt allerdings ganz entscheidend von der Beachtung bewährter Erfolgsregeln ab.

Qualifizierter Anrufer

Der Anrufer muss über taktisches und psychologisches Know-how verfügen. Hierzu gehört z. B.:

- Kenntnis der üblichen Einwände von Schuldnern
- Beherrschung der jeweils individuell angemessenen Argumentation
- Zielorientiertes Vorgehen
- Möglichst angenehme Stimme und Ausdrucksweise

Die meisten Eigenschaften können durch Training und "Learning-by-doing" erworben werden.

Optimale Vorbereitung

Nicht der spontan erfolgende, sondern der gut vorbereitete Anruf bringt erfahrungsgemäß den Erfolg. Folgende Punkte sollten vor einem Telefonat geprüft werden:

- Was wurde bereits unternommen?
- Klärung, ob die Ursache evtl. bei Ihnen selbst liegt (z. B. Reklamation, unbekannte Zusagen von Vertriebsseite, Lieferrückstände)
- Ermittlung des zuständigen Gesprächspartners
- Erstellung eines Leitfadens in Stichworten
- Klare Zielsetzung (z. B. Festhalten an Maximalforderung oder

Bereitschaft zu vorher durchdachten Teilleistungen bzw. Zahlungsplänen)

Empfehlenswert ist, für die Gespräche eine festgelegte Zeit zu reservieren. Dies rationalisiert die Vorbereitungen und verbessert die Konzentration.

Einsatz von Hilfsmitteln

Die folgenden Hilfsmittel können erheblich zum Erfolg des Gespräches beitragen:

Aussagefähige Kundenkartei

Diese sollte vor allem Daten über das bisherige Zahlungsverhalten des Kunden, Erfahrungen aus vorangegangenen schriftlichen und telefonischen Mahnungen, Zahlungskonditionen und evtl. auch persönliche Daten des Gesprächspartners enthalten.

Einwandkartei

Wichtiger Baustein für den Gesprächserfolg ist eine sorgfältig zusammengestellte und laufend ergänzte Datei. Diese sollte alle bisher gehörten Ausreden und Einwände sowie die aus Ihrer Erfahrung angemessensten und wirksamsten Entgegnungen enthalten. Jeder Einwand und jede Ausrede sollte gesammelt und daraufhin eine schriftliche Antwort formuliert werden, so dass man im Laufe der Zeit über ein wertvolles und praxisnahes Argumentationsarchiv verfügt, auf das man jederzeit zugreifen kann.

Weitere Empfehlungen

Halten Sie Absprachen grundsätzlich schriftlich fest. Faxen oder mailen Sie das Ergebnis Ihrem Gesprächspartner zu, denn so hat es höheren Erinnerungswert. Wie bei Verkaufsgesprächen hängt der Erfolg sehr von Ihrer Stimmungslage ab. Gespräche sollten daher am besten unterbleiben, wenn man dafür nicht in der richtigen Verfassung ist. Ihr Vorgehen unterscheidet sich erfahrungsgemäß je nach Zielgruppe. Hierauf müssen Sie sich einstellen. Je nach Branche und Größenordnung eines Unternehmens sind Argumente und Gesprächsverlauf individuell anzupassen. Der Erfolg hängt weitgehend auch vom Aufbau einer persönlichen Beziehung zum Gesprächspartner ab. Wenn dies positiv gelingt, möchte Ihr Kunde Sie nicht länger ?hängen? lassen.

Fazit und Praxistipp

Durch die oben näher erläuterten Maßnahmen kann der Mahnerfolg entscheidend verbessert werden. Erfahrungsgemäß liegt bei jedem Unternehmen ein Verbesserungspotenzial vor. Es sollte ein Check-up aller Einzelempfehlungen und eine Festlegung erfolgen, wie zukünftig bei Mahntelefonaten vorzugehen ist. Auch sind ?Trockenübungen? mit den zuständigen Mitarbeitern zu empfehlen. Einige Seminarveranstalter und Industrie- und Handelskammern bieten Spezialseminare an, die sich durch höheren Mahnerfolg bezahlt machen dürften. Bei Interesse schauen Sie deshalb auch in die Rubrik ?Fachveranstaltungen? dieser Webseiten.

.

Quellen-URL: <http://forderungsmanagement.com/erfolgreich-mahnen-telefon>

Verweise:

[1] <https://twitter.com/share>