



RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovations-
zentrum der deutschen Wirtschaft e.V.

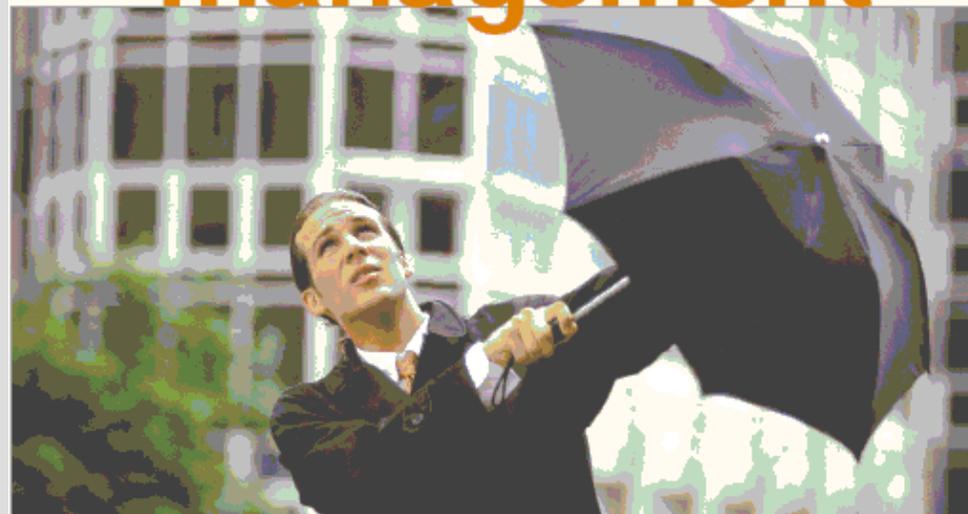
„Der erfolgreiche Forderungsmanager“

Bad Kreuznach

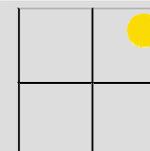
Donnerstag, 18. Januar 2007

Rudolf H. Müller

Forderungs- management



Durch erfolgreiches Forderungsmanagement
Ausfälle vermeiden - Kosten senken - Liquidität sichern



Agenda

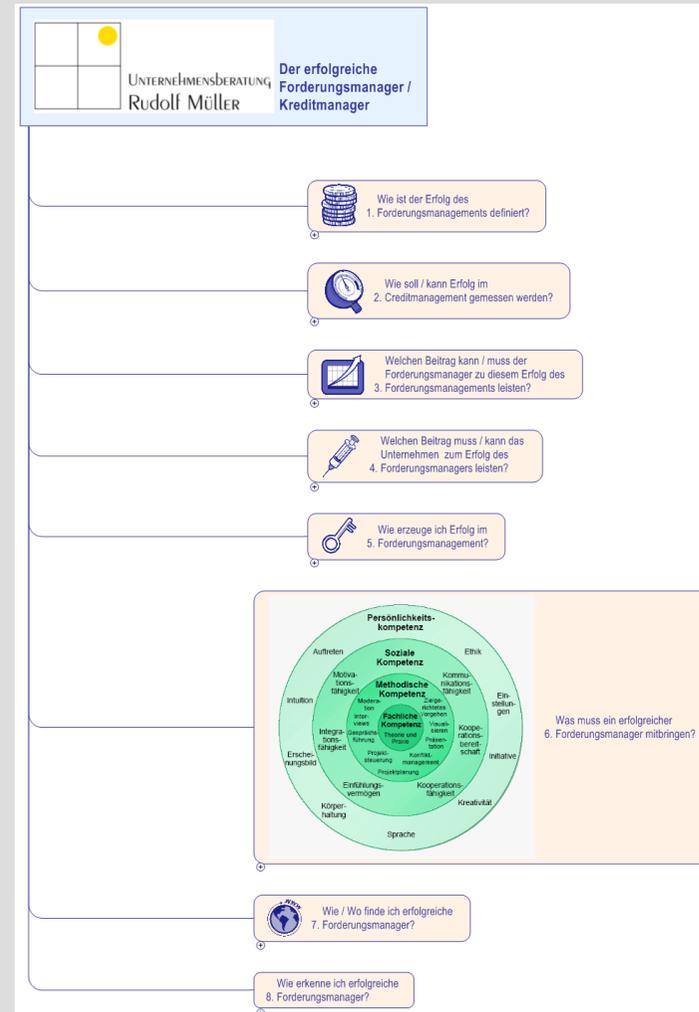


RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovationszentrum der deutschen Wirtschaft e.V.

1. **Wie ist der Erfolg definiert?**
2. **Wie kann der Erfolg gemessen werden?**
3. **Welchen Erfolgsbeitrag kann der Forderungsmanager leisten?**
4. **Welchen Beitrag kann das Unternehmen zum erfolgreichen Forderungsmanagement leisten?**
5. **Wie erzeuge ich den Erfolg im Forderungsmanagement?**
6. **Was muss ein erfolgreicher Forderungsmanager mitbringen?**
7. **Wie finde ich erfolgreiche Forderungsmanager?**
8. **Wie erkenne ich erfolgreiche Forderungsmanager?**



Durch erfolgreiches Forderungsmanagement Ausfälle vermeiden - Kosten senken - Liquidität sichern

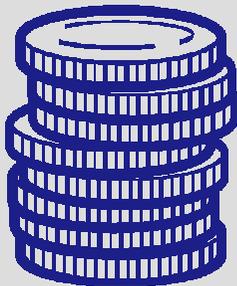
Wie ist der Erfolg des Forderungsmanagements definiert?



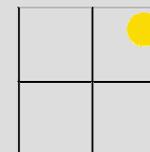
RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovationszentrum der deutschen Wirtschaft e.V.



- das Unternehmen hat keine bzw. nur geringe Forderungsausfälle
 - das Unternehmen hat keine hohen, fälligen Forderungsbestände
 - die Forderungen des Unternehmens sind jung
 - die Forderungen sind adäquat abgesichert
-
- das Forderungsmanagement leistet einen aktiven Beitrag zum Wachstum bzw. zur Markterschließung
 - es vermittelt / lebt die Werte hinsichtlich Zahlungsverhalten und Lieferantenkredit innerhalb und außerhalb des Unternehmens



Wie soll / kann Erfolg im Creditmanagement gemessen werden?



RKW

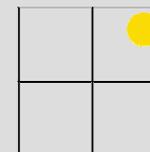
Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovationszentrum der deutschen Wirtschaft e.V.



- Bestand der fälligen Forderungen absolut*
- fällige Forderungen / Forderungsbestand
- fällige Forderungen / Umsatz *
- fällige Forderungen in Mahnstufen / Forderungsbestand
- Altersstruktur der Fälligkeiten absolut *
- Altersstruktur der Fälligkeiten relativ
- Days Sales Outstanding *
- Bestand nicht abgesicherter Forderungen absolut *
- Bestand nicht abgesicherter Forderungen in Branchen bzw. Kundengruppen
- Forderungsbestände nach Risikogruppen (Ausfallwahrscheinlichkeiten)
- gedeckte Forderungsausfälle der Vergangenheit
- ungedeckte Forderungsausfälle der Vergangenheit
- Absicherungsquote in Wachstumsmärkten *
- Summe der Forderungsausfälle (absolut) *
- Forderungsausfälle / Umsatz *

Durch erfolgreiches Forderungsmanagement Ausfälle vermeiden - Kosten senken - Liquidität sichern



UNTERNEHMENSBERATUNG Seite 4
Rudolf Müller

Welchen Beitrag kann / muss der Forderungsmanager zum Erfolg des Forderungsmanagements leisten?



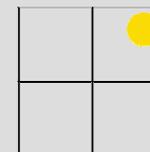
RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovationszentrum der deutschen Wirtschaft e.V.



- Risikotransparenz herstellen
- Absicherungskonzeptionen erarbeiten und umsetzen
- Lösungen für einen schnellen Forderungseinzug realisieren
- Struktur des Forderungsmanagements definieren und ins Unternehmen einbetten
- Prozesse und Verantwortungen klar regeln und kommunizieren
- alle internen und externen Stellen zuverlässig einbeziehen
- die einzelnen Geschäftsvorfälle kompetent bearbeiten



Welchen Beitrag muss / kann das Unternehmen zum Erfolg der Forderungsmanager leisten?



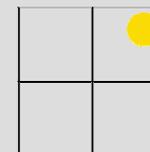
RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovationszentrum der deutschen Wirtschaft e.V.



- der Stellenwert des Forderungsmanagements muss hoch sein
- die Kompetenzen des Forderungsmanagements müssen angemessen sein
- Prozesse und Systeme müssen angemessen sein / unterstützt werden



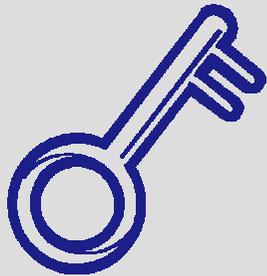
Wie schaffe ich Erfolg im Forderungsmanagement?



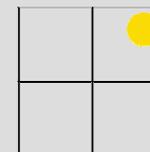
RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovationszentrum der deutschen Wirtschaft e.V.



- ich erkläre das Thema zur Chefsache
- ich qualifiziere meine Mitarbeiter
- ich suche fachlich qualifizierte Mitarbeiter
- ich formuliere eine Credit Policy und setze Ziele
- ich stelle den Mitarbeitern effiziente Werkzeuge zur Verfügung
- ich realisiere ein Forderungscontrolling und ein Forderungsreporting
- ich stehe im Einzelfall zu meiner grundsätzlichen Linie



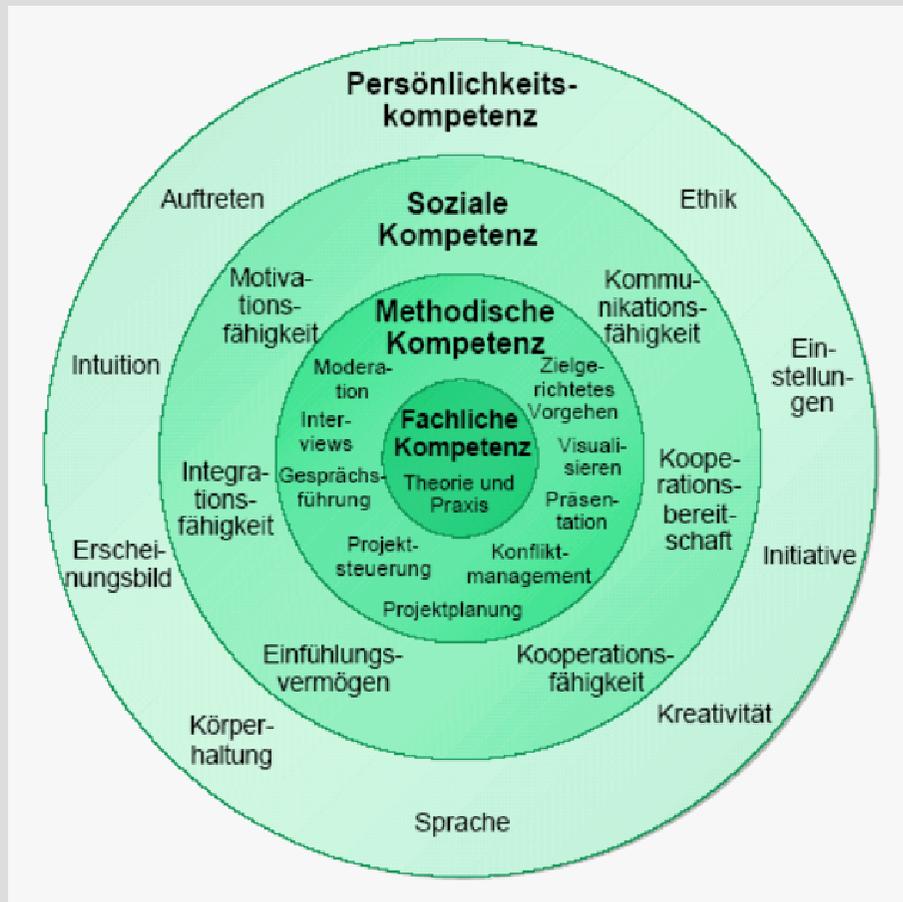
Was muss ein erfolgreicher Forderungsmanager mitbringen?



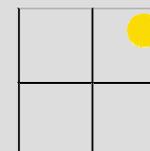
RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovationszentrum der deutschen Wirtschaft e.V.



Durch erfolgreiches Forderungsmanagement Ausfälle vermeiden - Kosten senken - Liquidität sichern



UNTERNEHMENSBERATUNG Seite 8
Rudolf Müller

fachliche Kompetenz

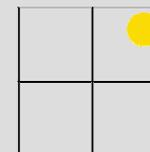


RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovations-
zentrum der deutschen Wirtschaft e.V.

- komplex aber gut greifbar
- stellt in der Regel den Fokus dar
- die fachliche Basis bilden Kenntnisse der Debitorenbuchhaltung, des Zahlungsverkehrs und des Mahnens
- weitere, zwingende Fachkenntnisse:
 - juristische Grundkenntnisse zu Fragen des Forderungsmanagements
 - Aufbau- und Ablauforganisation im Forderungsmanagement
 - Risikomanagement / - absicherung
 - Credit Policy
 - Mahnen und Inkasso - Systeme und Informationsbeschaffung
 - Dienstleistungsangebote



methodische Kompetenz

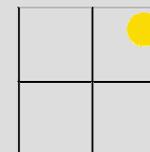


RKW

Rheinland-Pfalz

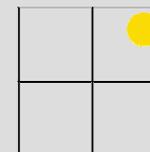
Rationalisierungs- und Innovations-
zentrum der deutschen Wirtschaft e.V.

- Gesprächsführung und Interviewtechniken für Gespräche mit Kunden, Mitarbeitern / Kollegen und externen Dienstleistern
- Konfliktmanagement:
 - mit Schuldnern
 - mit internen Stellen (Vertrieb und Geschäftsleitung)
 - mit Dienstleistern
- Planung und Steuerung von Projekten im Forderungsmanagement
- Moderation und Präsentation





- Kommunikationsfähigkeit
- Kooperationsfähigkeit (schließt Kooperationsbereitschaft ein)
 - mit anderen Abteilungen:
 - Vertrieb - Justiziar - Einkauf - Qualitätsmanagement - etc.
 - mit externen Dienstleistern:
 - Anwälte - Warenkreditversicherungen - Auskunfteien - Factoringgesellschaften - Banken
 - Inkassounternehmen - Einkaufsverbände - interne und externe Kollegen
 - innerhalb des Forderungsmanagements
- Motivationsfähigkeit
 - andere Abteilungen (insbesondere den Vertrieb)
 - Mitarbeiter und Kollegen im Forderungsmanagement
 - die Kunden
 - die eigene Geschäftsleitung
 - sich selbst



Persönlichkeitskompetenz



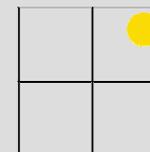
RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovations-
zentrum der deutschen Wirtschaft e.V.

- **Ethik und Einstellung:**
- Zahlungsverzug ist kein Kavaliersdelikt, - Krisen bei Kunden sind normal und nicht verwerflich, - Risiko ist integraler Bestandteil des Unternehmertums, - Lieferantenkredite müssen bewusst entschieden werden, etc.)
- **Initiative**
aktives oder pro-aktives Agieren statt reagieren
- **Kreativität**
Jedes (fast) Problem ist lösbar: neue Lösungen finden
- **Erscheinungsbild: - Sprache - Körperhaltung und - Auftreten gehören zusammen**
 - professionell
 - seriös
 - geradlinig
 - vertrauenerweckend
 - selbstbewußt
 - zielstrebig
- **Intuition**
 - für geschäftliche Chancen / Risiken
 - für Krisen: - Zeitpunkte - Verläufe - Tragweite
 - für die Glaubwürdigkeit des Kunden
 - für die Leistungsfähigkeit des eigenen Unternehmens

Durch erfolgreiches Forderungsmanagement Ausfälle vermeiden - Kosten senken - Liquidität sichern



UNTERNEHMENSBERATUNG
Rudolf Müller Seite 12

Wie / Wo finde ich erfolgreiche Forderungsmanager?



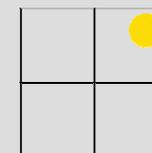
RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovationszentrum der deutschen Wirtschaft e.V.



- im eigenen Unternehmen
 - in Bereich Finanzen finden Sie häufig fachlich Qualifikationen
 - in allen anderen Bereichen können Sie methodische, soziale und persönliche Kompetenzen finden
 - schauen Sie einmal in ihrem Einkauf nach, Anforderungen an Einkäufen und Forderungsmanager sind ähnlich
- über die Verbände
 - VfCM bildet CCM und CCC aus
 - Verband für Forderungsmanagement hat ein online Portal
 - RKW
- bei Ihren Lieferanten
 - wenn Sie dafür sensibel sind, merken Sie, welcher Lieferant ein gutes Forderungsmanagement hat



Wie erkenne ich erfolgreiche Forderungsmanager?



RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovationszentrum der deutschen Wirtschaft e.V.

- an den Ergebnissen
- an den formalen Qualifikationen
- an der erreichten Lernstufe

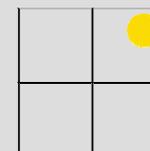


(Führungsbrief 10/04 "Die fünf Phasen der Lernqualität des Unternehmens., Dr. Schliwka)

- Lernstufe 1: Wissen
Das erforderliche Wissen im Forderungsmanagement ist vorhanden.
- Lernstufe 2: Können
Der Forderungsmanager beherrscht die Vorgänge und Prozesse.
- Lernstufe 3: Kreativität
Er findet gute, neue Lösungen.
- Lernstufe 4: Kundennutzen
Er schafft es, seinen Kunden einen wirklichen Nutzen zu stiften.
- Lernstufe 5: Verantwortung
Der Forderungsmanager übernimmt Verantwortung; auch dafür, sich für die Zukunft richtig aufzustellen.



hier trennt
sich die Spreu
vom Weizen



zu guter Letzt

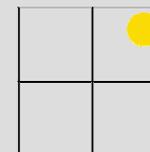


RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovations-
zentrum der deutschen Wirtschaft e.V.

**„Ein Unternehmen lebt auch von den
schlechten Geschäften, die es nicht tätigt.“**



Kontakt

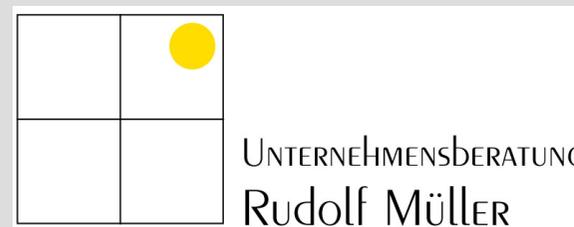


RKW

Rheinland-Pfalz

Rationalisierungs- und Innovations-
zentrum der deutschen Wirtschaft e.V.

Wenn Sie Fragen haben, nehmen bitte Kontakt zu
uns auf:



AM WASEN 5

56761 GAMLEN

T.: 02653/910 660

F.: 02653/910 661

M.: 0171/38 25 726

RMUELLER@UBRM.COM

WWW.UBRM.COM

