Kommunikation im Forderungsmanagement (Halbtagesseminar à 4 UE)

Reden ist Gold: Wie Sie schneller an Ihr Geld kommen ohne Kunden zu verlieren.

ÜBER DAS SEMINAR

Wer kennt es nicht? Die Ware wurde geliefert bzw. die Dienstleistung ist erbracht, die Rechnung vereinbarungsgemäß gestellt, aber die Bezahlung lässt auf sich warten. Schlecht- und Nichtzahler, sind leider kein Einzelfall. Die schlechter werdende Zahlungsmoral kostet die Lieferanten und Dienstleister zunehmend Geld, Zeit und Nerven. Besonders problematisch dabei: Sie verschlechtert die Liquidität, den Cashflow und erhöht das Risiko des Ausfalls der Forderung oder gar des Kunden.

Was tun? Mahnen natürlich, aber Mahnen ist ein schwieriges Thema: Denn einerseits ist ein gewisser Nachdruck erforderlich, um überfällige Forderungen „einzutreiben“. Andererseits müssen Sie Ihre Kunden aber auch „feinfühlig“ behandeln, denn Sie möchten auch in Zukunft noch Ihre Kund\*innen weiterhin beliefern. Es gilt dabei auch, eine negative „Berichterstattung“ der Kunden in den sozialen Medien zu vermeiden, die Ihr Image schädigen und künftige Umsätze beeinträchtigen können

Kann ein solcher Spagat mit einem förmlichen, standardisierten Mahnbrief oder einer Liefersperre gelingen? Wohl eher nicht. Vielmehr lohnt es sich, zum Telefon zu greifen und den Kunden anzurufen. Das persönliche Gespräch ist erwiesenermaßen viel wirkungsvoller, um offene Forderungen schnell und zuverlässig zu realisieren und gleichzeitig die Geschäftsbeziehung zu erhalten. Aber es ist auch aufwändiger und anspruchsvoller.

Erfahren Sie in diesem Online - Seminar in kompakter Form, wie Sie mit säumige Zahler\*innen kommunizieren sollten, um schneller an Ihr Geld kommen – möglichst ohne Streit oder Nachwirkung! Erfahren Sie auch wie Sie einfühlsam und doch wirkungsvoll auf Anrufe verärgerter Kund\*innen souverän zu reagieren und es schaffen, Ihre Forderung zu realisieren.

SEMINARINHALTE

Teil I: Die Grundlagen der Kommunikation – kurz und knapp

* Was Sie über ausgewählte Kommunikationsmodelle wissen sollten.
* Wie helfen Ihnen diese Modelle in der Praxis des Forderungsmanagements?

Teil II: Tipps für Mahngespräche

* Der persönliche Kontakt am Telefon
* Aktiv zuhören und gemeinsam Lösungen erarbeiten
* Die eigene Stimme am Telefon wirkungsvoll einsetzen
* Wie man Souveränität vermittelt

Teil III: Wie Sie heikle Gesprächssituationen meistern können

* Einwand und Einrede versus Vorwand und Ausrede
* Typische Reaktionen: Was Schuldnern so alles einfällt
* Handling unterschiedlicher Telefontypen auf Schuldnerseite

Teil IV: Behandlung von Konflikten und Eskalationen im Telefonat

* Konflikte rechtzeitig erkennen und vermeiden
* Konflikte eskalieren stets ähnlich
* Wie Sie im Mahntelefonat Konflikte konstruktiv lösen können

Teil V: Was sonst noch wichtig ist beim telefonischen Mahnen

* Psychologische Aspekte auf beiden Seiten der Leitung
* Wie Forderungsmanager\*innen sich motivieren können, unangenehme Gespräche zu führen

TEILNEHMERKREIS

Alle Mitarbeitenden, die Kund\*innen telefonisch an die Begleichung fälliger Forderungen erinnern und zeitnahe Zahlungseingänge realisieren möchten. Das Seminar richtet sich an Mitarbeitende aus den Bereichen Credit- und Forderungsmanagement, Debitorenmanagement, Buchhaltung und Rechnungswesen.

Außerdem richtet sich das Seminar an Mitarbeitende und Account-Manager\*innen im Außendienst, im Vertrieb, im Innendienst sowie im Kundenservice.

DOZENT

Rudolf H. Müller ist Diplom-Kaufmann, Unternehmensberater und Spezialist für Forderungs- und Creditmanagement mit langjähriger Praxiserfahrung im Mittelstand. Er ist Herausgeber des Portals [www.forderungsmanagement.com](http://www.forderungsmanagement.com) und Autor bekannter Fachbücher wie "Erfolgreiches Forderungsmanagement", "Forderungsmanagement für KMU nach dem Minimalprinzip" und „Noch Fragen, Karsten?- 100 Fragen und Antworten rund um das Credit Management“. Seit fast 25 Jahren ist er außerdem als Dozent für viele Seminare und Lehrgänge zum Forderungsmanagement in ganz Deutschland tätig.

METHODE/MEDIEN

Vorträge, Praxisbeispiele, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Seminarunterlagen

TAKE AWAY

* Sie erfahren, wie Sie das telefonische Mahngespräch sinnvoll in Ihre Mahnpraxis integrieren können.
* Sie lernen, wie Sie durch gezielte Gesprächsführung und geeignete Wortwahl verbindliche Zahlungszusagen erreichen.
* Sie wissen, wie Sie künftig heikle Themen ansprechen und typische Vorwände entkräften können – ohne dass dadurch Konflikte im Telefonat entstehen.

SEMINARBESCHEINIGUNG

Alle Seminarteilnehmer\*innen erhalten eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung mit detaillierter Nennung der vermittelten Seminarinhalte.

TERMIN UND ORT 2024

05. Juni 2024 09.00 Uhr bis 12.30 Uhr (4 Unterrichtseinheiten) | Online – Seminar  
15. Oktober 2024 09.00 Uhr bis 12.30 Uhr (4 Unterrichtseinheiten) | Online – Seminar

TERMIN UND ORT 2025

18. März 2025 09.00 Uhr bis 12.30 Uhr (4 Unterrichtseinheiten) | Online – Seminar

-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------  
28. Oktober 2025 09.00 Uhr bis 12.30 Uhr (4 Unterrichtseinheiten) | Online – Seminar