



Seminar

# Grundlagen des telefonischen Mahnwesens

Leipzig | 14. Juni 2013  
Düsseldorf | 27. September 2013  
Nürnberg | 29. November 2013

# Einladung

Der Umgang mit dem Mahnkunden stellt uns täglich vor neue Herausforderungen. Standardmahnungen beeindrucken heute niemanden mehr und landen meist dort, wo die anderen Mahnungen auch gelandet sind – irgendwo im Papierstapel oder schlimmstenfalls im Altpapier.

Das Zusammenwirken des automatisierten schriftlichen Mahnwesens mit einer professionellen Herangehensweise im telefonischen Kundenkontakt rückt damit immer mehr in den Vordergrund. Ob man nun Kundengespräche nur entgegennimmt oder seine Schuldner aktiv kontaktiert, viele Firmen haben das Potenzial 'Telefon' längst erkannt und schulen ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter speziell im professionellen Umgang mit dem Mahnkunden.

Das Seminar ‚Grundlagen des telefonischen Mahnwesens‘ adressiert explizit die täglichen Anforderungen und Herausforderungen im Bereich des Forderungsmanagements und hat zum Ziel, das nötige Wissen und Handwerkszeug im richtigen Umgang mit dem Kunden am Telefon zu vermitteln. Schritt für Schritt wird dafür die Struktur eines professionellen Mahngesprächs am Telefon erarbeitet. Es werden Möglichkeiten besprochen, zahlungsschwache Kunden in die Pflicht zu nehmen und mit Humor und Spaß auf Einwände zu reagieren.

# Referent

## Ralph Rochau

ist Trainer, Coach und Berater und verfügt als Fachspezialist in Forderungsmanagement und Mahnwesen über 18 Jahre Berufserfahrung, die er in den unterschiedlichsten Branchen, u. a. in der Energieversorgung, im Groß- und Außenhandel und im Verlagswesen sammelte. Zu seinen Kernkompetenzen gehören Prozessanalysen und die Entwicklung von Konzepten und Prozessen sowie der Neuaufbau und die Reorganisation von Mahnabteilungen.



# Programm

|              |  |
|--------------|--|
| ab 08:00 Uhr | Registrierung  |
| 09:00        | Kurzvorstellung Referent und Teilnehmer                                |
| 09:30        | Überblick Mahnstrategien und deren Effekt                              |
| 09:45        | Vor- und Nachteile des telefonischen Mahnwesens<br>(offene Diskussion) |
| 10:00        | Die Grundregeln im Telefoninkasso<br>und in der Kommunikation          |
| 10:15        | Ablauf eines Mahngesprächs   |
| <b>10:30</b> | <b>Pause</b>   |
| 10:50        | Gesprächsvorbereitung und<br>Einstieg in das Mahngespräch              |
| 11:00        | Einwände und Kundenreaktionen  |
| <b>12.00</b> | <b>Mittagspause</b>  |
| 13:00        | Umgang mit Einwänden und Kundenreaktionen                              |
| 14:00        | Die Einwandliste als Instrumentarium                                   |
| 14:15        | Lösungsfindung   |
| <b>14:30</b> | <b>Pause</b>   |
| 14:50        | Kurzer Einblick in Persönlichkeits-<br>strukturen und Motive           |
| 15:10        | Gesprächsabschluss   |
| 15:30        | Fragen und Diskussion  |
| 16:00        | Ende   |

*Das Seminar ‚Grundlagen des telefonischen Mahnwesens‘ kann auch als Inhouse-Seminar zu einem von Ihnen gewünschten Termin angeboten und mit einem Einzelcoaching und einer Motivationsanalyse verbunden werden.*

*Bei Interesse kontaktieren Sie uns bitte unter:  
[info@congress-compact.de](mailto:info@congress-compact.de).*

# Allgemeine Informationen

## Termine

Leipzig | 14. Juni 2013

Düsseldorf | 27. September 2013

Nürnberg | 29. November 2013

## Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt je Teilnehmer 795 € zzgl. 19 % Mehrwertsteuer. Gruppenrabatt für mehr als zwei Teilnehmer auf Anfrage.

## Frühbucherrabatt

Bei Anmeldung 2 Monate vor Veranstaltung beträgt die Teilnahmegebühr 645 € pro Person zzgl. 19 % Mehrwertsteuer.

## Stornierung

Die Stornierung der Teilnahme ist 30 Tage vor Veranstaltung abzüglich 25 € Bearbeitungsgebühr kostenfrei möglich. Bei Stornierung danach werden 50 % der Teilnehmergebühren berechnet. Bei Nichtteilnahme ohne Stornierung werden 100 % der Teilnahmegebühr berechnet.

## Veranstalter

Congress Compact 2C GmbH

Dipl.-Inform. Thomas Ruttkowski

Joachimstaler Straße 10

10719 Berlin

Telefon +49 30 32708233

Fax +49 30 32708234

E-Mail [info@congress-compact.de](mailto:info@congress-compact.de)

Internet [www.congress-compact.de](http://www.congress-compact.de)



## Webseite

[www.congress-compact.de](http://www.congress-compact.de)



[www.congress-compact.de](http://www.congress-compact.de)

