

Anmeldung

Hiermit melde ich mich für das Intensivseminar **Erfolgreich Mahnen** an.

Anrede	Titel	
.....		
Vorname		Nachname
.....		
Position		
.....		
Firma		
.....		
Abteilung		
.....		
Straße, Nr.		
.....		
PLZ	Ort	Land
.....
Telefon	Fax	E-Mail
.....

Teilnehmergebühren	2 Monate vor Veranstaltung	danach
	645 €	795 €

- Berlin, 20.08.2012
 Düsseldorf, 29.10.2012
 München, 26.11.2012
- Bitte nehmen Sie meine Daten (Name, Position, Firma, Ort) ins offizielle Verzeichnis als Einlage in den Tagungsunterlagen auf.
- Ich bestätige die Stornierungsbedingungen gelesen zu haben und akzeptiere diese.
- Bitte informieren Sie mich über weitere Angebote

 per Post
 per E-Mail
 per Fax

Ort, Datum, Unterschrift

.....

Anmeldung per
 Fax an +49 30 32708234,
 per Online-Formular
 oder per Brief an:

Congress Compact 2C GmbH
 Joachimstaler Straße 10
 10719 Berlin
 DEUTSCHLAND

Allgemeine Informationen

Termine

Berlin, 20. August 2012
 Düsseldorf, 29. Oktober 2012
 München, 26. November 2012

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt je Teilnehmer 795 € zzgl. 19% Mehrwertsteuer.

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
 Internet www.congress-compact.de



Webseite

www.congress-compact.de

Erfolgreich
 Mahnen

Berlin | 20. August 2012
 Düsseldorf | 29. Oktober 2012
 München | 26. November 2012



Einladung

Der Umgang mit dem Mahnkunden stellt uns täglich vor neue Herausforderungen.

Auch an der Energieversorgung ist die schleppende Zahlungsmoral nicht spurlos vorüber gegangen. In Deutschland rechnet man für das Jahr 2012 mit 600.000 Stromunterbrüchen bei schlecht zahlenden Kunden. Dem gilt es mit einer effektiven Mahnstrategie entgegen zu wirken.

Standardmahnungen beeindrucken heute niemanden mehr und landen meist dort wo die anderen Mahnungen auch gelandet sind – irgendwo im Papierstapel oder schlimmstenfalls im Altpapier. Das automatisierte schriftliche Mahnwesen mit einer professionellen Herangehensweise im telefonischen Kundenkontakt zusammenzubringen rückt immer mehr in den Vordergrund.

Ob man nun Kundengespräche nur entgegen nimmt oder seine Schuldner aktiv kontaktiert, viele Firmen haben das Potential 'Telefon' längst erkannt und trainieren Ihre Mitarbeitenden speziell im professionellen Umgang mit dem Mahnkunden.

Das Seminar 'Telefonisches Mahnwesen in der Energieversorgung' adressiert explizit die täglichen Anforderungen und Herausforderungen beim Versorgungsunternehmen. So kann neben der fokussierten Praxisorientierung auch der fachliche Austausch gewährleistet und eine wertvolle Vernetzung zwischen den Teilnehmern gefördert werden.

Referent

Ralph Rochau

- Jahrgang 1965, ist Trainer, Coach und Berater.
- Er verfügt über 18 Jahre Berufserfahrung in Mahnwesen und Forderungsmanagement.
- Hauptberuflich leitet er erfolgreich das Debitorenmanagement eines städtischen Energieversorgers.
- Sein umfassendes Branchenwissen konnte er in der Umsetzung diverser Projekte sowie in Neuaufbau und Reorganisation von Mahnabteilungen umsetzen.



Programm "Telefonisches Mahnwesen für Energieversorger"

ab 8.00 Uhr	Registrierung
09.00	Kurzvorstellung und Erwartungen an den Tag <ul style="list-style-type: none">• Kurze Vorstellung des Referenten und der Teilnehmer (Background, Erfahrung)
09.30	Übersicht Mahnstrategien beim Energieversorger <ul style="list-style-type: none">• Das Mahnwesen im Umfeld der Versorgungsindustrie• Der Stromunterbruch als Allheilmittel?• Das telefonische Mahnwesen effektiv eingesetzt
09.45	Vor- und Nachteile des telefonischen Mahnwesens <ul style="list-style-type: none">• Als Gruppenarbeit sammeln wir pro und contra des Mahngesprächs am Telefon• Welche Vorteile haben wir durch das telefonische Mahnwesen im Vergleich zum schriftlichen
10.00	Grundregeln Telefoninkasso / Kommunikation <ul style="list-style-type: none">• Grundlagen der Kommunikation• Gibt es Grundregeln, welche im telefonischen Mahnwesen zu beachten sind?
10.15	Die Gesprächsstruktur / Ablaufschema <ul style="list-style-type: none">• Aufbau des Gesprächs• Kurzer Überblick: Vorbereitung, Gespräch, Nachbearbeitung
10.30 – 10.50	Pause
10.50	Persönlichkeitsstrukturen <ul style="list-style-type: none">• Meine Werte, deine Werte• Unterschiedliche Persönlichkeiten / Herangehensweisen

Programm "Telefonisches Mahnwesen für Energieversorger"

11.00	Vorbereitung und Einstieg in das Mahngespräch <ul style="list-style-type: none">• Beleuchtung der sachlichen und mentalen Vorbereitung auf ein Gespräch• Informationen (Kontakt- und Kontoinformationen, Historie, Reklamationen...)• Definition der Zielsetzung• Arbeitsunterlagen• Wie eröffne ich am effektivsten ein Mahngespräch?• Mein Ansprechpartner ist nicht bzw. nie erreichbar• Zuständigkeit prüfen
11.10	Einwände und Kundenreaktionen <ul style="list-style-type: none">• Als Gruppenarbeit sammeln wir die typischen Einwände und Ausreden aus der täglichen Praxis• Lassen sich Einwände und Ausreden kategorisieren?
12.00 – 13.00	Mittagspause
13.00	Wie gehen wir mit Einwänden um? <ul style="list-style-type: none">• Wertschätzung und positives Denken• Effektive Reaktionen auf Kundeneinwände• Kurzer Einblick in die verschiedenen Gesprächsebenen
14.00	Die Einwandliste als Instrument
14.15	Lösungsfindung <ul style="list-style-type: none">• Wie nutze ich die Gesprächsebene zur Zielerreichung
14.30 – 14.50	Pause
14.50	Gesprächsabschluss
15.10	Nachfassen – Was, wenn der Kunde nicht zahlt?
15.30	Fragen
16.00	Ende

Termine & Orte

Berlin, 20. August 2012

H10 berlin ku'damm
Joachimstaler Straße 31-32
10719 Berlin
Telefon +49 30 322922300
Fax +49 30 322922301
www.h10hotels.com

Düsseldorf, 29. Oktober 2012

Maritim Hotel Düsseldorf
Maritim-Platz 1
40474 Düsseldorf
Telefon +49 211 52090
Fax +49 211 52271000
www.maritim.de

München, 26. November 2012

Maritim Hotel München
Goethestraße 7
80336 München
Telefon +49 89 55235863
Fax +49 89 55235903
www.maritim.de

Das Seminar kann nach Terminabsprache auch firmenintern angeboten werden.