

Seminar-Nr. 69404

Effektive Schuldnerbefragung:

Fragetechniken, Grundlagen der körpersprachlichen Deutung von Aussagen und Gesprächsführung im Vollstreckungsdienst

Termin

04.11.2024 - 05.11.2024 , 14 Stunden

04.11.2024 von 09:00 bis 17:00 Uhr,

05.11.2024 von 09:00 bis 17:00 Uhr

Zielgruppe

Verwaltungsbedienstete/Vollstreckungsbeamte aus dem Bereich des Forderungsmanagements, die mit der Befragung von Forderungsschuldnern und/oder der Abnahme der Vermögensauskunft betraut sind.

Inhalte

1. Gesprächs- und Fragetechniken im Vollstreckungsalltag
2. Wer fragt kommt weiter - aber fragen Sie bitte richtig
3. Gesprächssteuerung durch Fragen
4. Wahrheit oder Lüge - wie erkenne ich den Unterschied?
5. Körpersprache und Reaktionen des anderen erkennen und positiv nutzen
6. Interpretation von Augenbewegungsmustern
7. Rollenspiele
8. Praxistipps rund um die Befragung von Forderungsschuldnern sowie die Abnahme der Vermögensauskunft
9. Verhalten bei angespannten Situationen und Aggressivität
10. Diskussion anhand von Fallbeispielen und Erfahrungsaustausch

Ziele und Methoden

Ein alltägliches Problem, dem wir im Bereich der Forderungsvollstreckung gegenüberstehen, ist die Beurteilung der Glaubhaftigkeit der Aussage einer/eines Schuldnerin/Schuldners im Rahmen einer Befragung. Häufig sagt einem das Bauchgefühl, dass die Antwort, die wir erhalten, nicht ganz ehrlich war. So messen wir dem gesprochenen Wort viel zu viel Bedeutung zu und vergessen dabei vollkommen körpersprachlichen Akzente zu beachten.

Jede dieser von uns geführten Befragungen erfordert eine gute Vorbereitung, Empathie, ein gutes Urteilsvermögen und mindestens Grundkenntnisse im Einsetzen gezielter Fragetechniken und der Deutung der Körpersprache. Die Teilnehmenden erlernen neben zielgerichteten Befragungstechniken die Deutung der Körpersprache zur Qualitätssteigerung der

Befragungsergebnisse sowie die Umsetzung im Rahmen von Rollenspielen. Abgerundet wird das Seminar mit zahlreichen Praxistipps und einem Erfahrungsaustausch, bei dem auch gerne aktuelle Rechtsfragen beantwortet werden.

Zusätzliche Hinweise

Problemfälle und Fragestellungen aus dem eigenen Tätigkeitsbereich werden auf Wunsch behandelt.

Referent/-in

Uwe Fischer, Fachdozent für Vollstreckungsrecht, Rhetorik & Körpersprache des FKKV e. V.,
ehem. Vollstreckungsbeamter und Leiter einer kommunalen Vollstreckungsbehörde

Ort

Vitalia Seehotel
Bad Segeberg