

Seminar-Nr. 69501

# Telefonischer Forderungseinzug im kommunalen Forderungsmanagement

- Mahntelefonate effektiv in der Vollstreckung einsetzen

Termin

11.06.2024 , 7 Stunden

11.06.2024 von 09:00 bis 17:00 Uhr

Zielgruppe

Kassenverwaltende sowie Mitarbeitende aus dem Vollstreckungsdienst sowie Vollstreckungsbeamtinnen und Vollstreckungsbeamte.

Inhalte

1. Das Telefoninkasso-Gespräch als erfolgreiche Alternative des Forderungseinzugs
  - Rufnummern sammeln und ermitteln
  - Drei wichtige Verhaltensregeln im telefonischen Mahnverfahren
2. Vorbereitung des telefonischen Mahngesprächs
  - Wie bereite ich ein wirkungsvolles Mahngespräch vor?
  - Welche Hilfsquellen sind wichtig / welche Hilfsmittel müssen genutzt werden?
  - Wie vermeide ich, dass ich abgewimmelt werde?
  - Der professionelle Umgang mit Schuldner Einwänden/Ausreden
3. Die Bedeutung einer besonderen Rhetorik im telefonischen Mahngespräch
  - Die Wirkung der telefonischen Visitenkarte
  - Die richtige Wortwahl/Ausdrucksweise im Inkassogespräch
  - Kommunikationstechnik am Telefon: Was sagt der Gesprächspartner und was meint er wirklich?
  - Die richtige Fragetechnik: Zeit- und zielorientiertes Verhalten bei Inkasso-Telefonaten
4. Übungen von Fallbeispielen mit Hilfe einer Trainingsanlage

Ziele und Methoden

Fällige Zahlungen werden immer häufiger zu spät oder gar nicht überwiesen. Mit Mahnbriefen kann man kaum noch etwas bewegen - sie landen häufig im Papierkorb. In Zeiten schwieriger werdender Finanzierungen wird nach alternativen Methoden gesucht, schnell und sicher an seine Forderungen zu kommen. Effektives Hilfsmittel ist dabei das Telefon. Das Telefoninkassogespräch soll als sinnvolle Ergänzung die Mitarbeitende der Vollstreckung bei einem schnellen und wirksamen Forderungseinzug unterstützen. In diesem Trainingsworkshop

erfahren die Teilnehmende mit welcher Strategie und Gesprächstechnik der Schuldner am Telefon zur schnellen Zahlung bewegt wird. An einem Tag wird aufgezeigt, wie mit Hilfe von Einwandbehandlungstechniken, Gesprächstaktik und praktischen Leitfäden auch schwierige Gesprächssituationen gemeistert werden.

#### Zusätzliche Hinweise

Im Vordergrund dieses Seminars stehen daher neben der Vermittlung der rechtlichen Grundlagen auch praktische Übungen und Strategien als Gläubigervertreter. Dieses Seminar wird in Abstimmung mit dem Fachverband der Kommunalkassenverwalter e.V. und dem Bund der Vollziehungs- und Vollstreckungsbeamten e.V. als Grundlagenseminar für den Vollstreckungsdienst empfohlen, um das notwendige Grundwissen für eine korrekte Erledigung der Kassengeschäfte in den Kommunalkassen zu erweitern.

Ort  
Verwaltungsakademie  
Bordesholm