

Pressemitteilung der Haufe Akademie

Reden zur rechten Zeit

Ein Seminar der Haufe Akademie zeigt, wie Debitorenmanager und Geschäftsführer säumige Zahler wirksam per Telefon mahnen.

(Freiburg, 12. April 2012) – Die Zahlungsmoral in Deutschland sinkt, immer mehr Unternehmen versuchen, sich auf Kosten ihrer Geschäftspartner zu finanzieren. Im Extremfall wird das zum Existenz gefährdenden Problem. Hohe ausstehende Forderungen sind häufig der Auslöser für eine Insolvenz. Das Seminar „Wirkungsvolles Mahnen am Telefon“ der Haufe Akademie zeigt, wie Unternehmen ihre Zahlungseingänge effektiv sichern.

Die richtige Vorbereitung des Telefonats ist die halbe Miete. Geschäftsführer und Rechnungswesen-Fachkräfte sollten sich das bisherige Zahlungsverhalten des Kunden anschauen und mit dem Vertrieb klären, welche Zusagen gemacht wurden. Und im Telefonat mitschreiben, auf welche Regelung man sich geeinigt hat. Im Seminar lernen Teilnehmer auch, den richtigen Zeitpunkt fürs Telefonat zu finden. Wer ohnehin gerade im Stress ist, sollte nicht bei säumigen Kunden anrufen, um Dampf abzulassen. Sondern in guter Verfassung sein, um ruhig, aber bestimmt sein Anliegen vorzutragen.

Die Teilnehmer erhalten einen praktischen Leitfaden mit Tipps, wie sie ein Gespräch taktisch strukturieren, gängige Einwände entkräften und vermeiden, dass das Telefonat eskaliert. Außerdem lernen die Teilnehmer die rechtlichen Rahmenbedingungen kennen.

Ein strukturiert geführtes Telefoninkasso ist häufig deutlich effektiver als das Versenden von Standard-Mahnbriefen. Mitarbeiter aus dem Rechnungswesen lernen, mit der richtigen Strategie, Taktik und Gesprächsführung ihre Außenstände mit Mahntelefonaten zu verringern. Und das auf einvernehmlichem Weg, ohne Kunden zu verlieren. Referent Steffen Kowalski ist Trainer, Berater und Fachmann für Forderungsmanagement, langjähriger Geschäftsführer eines Inkassounternehmens und Fachbuchautor.

Die Teilnehmer probieren das erworbene Wissen in praktischen Übungstelefonaten vor Ort aus, erhalten Checklisten für den späteren Einsatz und besprechen konkrete Problemsituationen aus dem Teilnehmerkreis.

Weitere Informationen unter: <http://www.haufe-akademie.de/5364>

www.haufe-akademie.de

Ihr Kontakt bei Rückfragen:
Kerstin Schreck
PR-Managerin

Telefon: +49 761 898-4542
Telefax: +49 761 898-994542
E-Mail: presse@haufe-akademie.de

Haufe Akademie GmbH & Co. KG
Lörracher Str. 9
79115 Freiburg

Telefon: +49 761 898-4422
Telefax: +49 761 898-4423
service@haufe-akademie.de
www.haufe-akademie.de

Infos, News und Ihre Meinung:
Vernetzen Sie sich mit uns auf
www.haufe-akademie.de/googleplus
www.haufe-akademie.de/facebook