

# Die telefonische Mahnung

Wenn es um Geld geht ...



## Offene Rechnungen

Ist Ihnen bestimmt auch schon passiert. Sie mahnen mehrfach schriftlich. Keine Reaktion. Sie rufen einmal an und schon nach wenigen Tagen freut sich Ihr Bankkonto über die Zahlung. Happy End! Was war Ihre persönliche Erfolgsstrategie im Telefonat?

### ZIELGRUPPE

Sie greifen zum Hörer, wenn ein Kunde/eine Kundin vergessen hat, die Rechnung pünktlich zu bezahlen. Die meisten Kunden\*innen sind handzahn und Sie kommen zu einem akzeptablen Ergebnis. Festgestellt haben Sie aber auch: Forderungseinzug am Telefon wird nicht einfacher. Sie wünschen deshalb Tipps und Tricks, wie Sie ein Zahlungsverprechen dingfest machen, oder wie Sie mit Besserwissern und aufgebrachtten Kunden\*innen umgehen.

### ÜBERBLICK

Papier ist geduldig! Deshalb greifen viele Gläubiger zum Hörer und holen sich ihr Geld. Schließlich soll die eigene Liquidität nicht beeinträchtigt werden. In diesem Training lernen Sie, wie Sie ein Gespräch aufbauen, mit Einwänden und Ausreden umgehen und selbst hartnäckige Zahlungsmuffel überzeugen.



**DIESES TRAINING WIRD  
ALS PRÄSENZ- UND ONLINE-  
TRAINING ANGEBOTEN.**

# Die telefonische Mahnung

Wenn es um Geld geht ...



## SCHWERPUNKTE

- Wie Sie ein verbindliches Zahlungsversprechen erreichen
- Was Ausreden und Einwände mit einer Kampfsportart zu tun hat
- Warum Ihnen das Emotionsmanagement prima helfen kann
- Was Sie über Strategie, Taktik, Leitfaden und Wortwahl wissen sollten

## IHR NUTZEN

Sie lernen, wie Sie

- Souveränität und Gelassenheit ausstrahlen, obwohl es emotional zur Sache geht
- Wirksame Wortwahlen und Formulierungen einsetzen und sich damit Gehör verschaffen
- In 3 Schritten einen Gesprächspartner\*in deeskalieren und damit die Fäden in der Hand behalten

## TRAININGSINHALTE

Diese Themen werden häufig von unseren Kunden\*innen gewünscht. Sprechen Sie uns bitte an, wenn ein Aspekt ergänzt werden sollte.

### Die telefonische Mahnung: Kurz überlegt

- Wie binden wir die telefonische Mahnung in Ihr Mahnwesen ein?
- Welche Kriterien bringen Ihnen den größten Erfolg?
- Warum sollte der Kunde Ihre Rechnungen zuerst bezahlen?
- Abstimmung mit Vertrieb und Mahnwesen

### Telefonische Mahnung:

#### Die optimale Strategie im Gespräch

- Der rote Faden im Gespräch
- Debatten umgehen, Entscheidungen vorantreiben
- Kommunikation als Machtspiel:  
Was es zu vermeiden gilt
- Wie Sie Ihrem Gegenüber eine Brücke bauen
- Warum Sie Vergangenheit und Zukunft trennen
- Wie Sie Konflikte auf der Beziehungsebene gewinnen

### Telefonische Mahnung: Der rote Faden im Gespräch

- Vorbereitung: 11 Tipps, mit denen Sie Zeit sparen
- Begrüßung, Einstieg: Worauf es wirklich ankommt
- Situation des Kunden: Ausreden, Einwände, Gründe
- Verhandlung: Lösung, Kompromiss, Standpunkt
- Konsequenzen: Es kommt nicht nur auf das „Was“ an
- Ergebnis: Zahlungsversprechen und andere Verabredungen
- Dokumentation:  
Warum diese Phase oft unterschätzt wird

### Telefonische Mahnung:

#### Der Umgang mit diesen Kundentypen

- Der „Ja, Sie haben ja Recht“-Typ“
- Der „Schreihals“ oder „Angriffslustige“
- Der „Ich werde mich sofort hierum kümmern“-Typ
- Der „Wir sind schon lange Kunde bei Ihnen“-Typ
- Der „Die anderen sind Schuld“-Typ
- Der „Wenn Sie nicht ..., dann werden wir nie wieder ...“-Typ

**Sie haben keine Zeit für die telefonische Mahnung?  
Fragen Sie uns! Wir telefonieren für Sie.**

**Offene Trainings in Deutschland:** Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Darmstadt · Dresden · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Ingolstadt · Kaiserslautern · Karlsruhe · Kassel · Kiel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · Mönchengladbach · München · Münster · Nürnberg · Offenbach am Main · Regensburg · Stuttgart · Ulm · Weil am Rhein · Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg

**Niederlande:** Amsterdam    **Österreich:** Graz · Linz · Salzburg · Wien    **Schweiz:** Bern · Zürich