Kommunikation im Forderungsmanagement Reden ist Gold: Wie Sie schneller an Ihr Geld kommen ohne Kunden zu verlieren - Vollzeit - Virtuell

Kurs-Nr. VVKFM

Beschreibung

Schlecht- und Nichtzahlende sind leider kein Einzelfall. Die schlechter werdende Zahlungsmoral kostet Lieferanten und Dienstleistende zunehmend Geld, Zeit und Nerven und verschlechtert die Liquidität sowie den Cashflow. Mahnen ist dabei ein schwieriges Thema: Einerseits erfordert es Nachdruck, andererseits Feinfühligkeit, um die Kundenbeziehung nicht zu gefährden. Standardisierte Mahnbriefe sind oft nicht die Lösung. Viel wirkungsvoller ist das persönliche Gespräch. In diesem kompakten Seminar lernen Sie, wie Sie mit säumigen Zahlenden kommunizieren, um schneller an Ihr Geld zu kommen und gleichzeitig die Geschäftsbeziehung zu erhalten. Erfahren Sie, wie Sie effektiv und einfühlsam reagieren, um Ihre Forderungen erfolgreich zu realisieren.

Zielgruppe

Alle Mitarbeitenden, die Kund*innen telefonisch an die Begleichung fälliger Forderungen erinnern und zeitnahe Zahlungseingänge realisieren möchten. Das Seminar richtet sich an Mitarbeitende aus den Bereichen Credit- und Forderungsmanagement, Debitorenmanagement, Buchhaltung und Rechnungswesen.

Außerdem richtet sich das Seminar an Mitarbeitende und Account-Manager*innen im Außendienst, im Vertrieb, im Innendienst sowie im Kundenservice.

Inhalt

Teil I: Die Grundlagen der Kommunikation – kurz und knapp

- Was Sie über ausgewählte Kommunikationsmodelle wissen sollten.
- Wie helfen Ihnen diese Modelle in der Praxis des Forderungsmanagements?

Teil II: Tipps für Mahngespräche

- Der persönliche Kontakt am Telefon
- Aktiv zuhören und gemeinsam Lösungen erarbeiten
- Die eigene Stimme am Telefon wirkungsvoll einsetzen
- Wie man Souveränität vermittelt

Teil III: Wie Sie heikle Gesprächssituationen meistern können

- Einwand und Einrede versus Vorwand und Ausrede
- Typische Reaktionen: Was Schuldnern so alles einfällt
- Handling unterschiedlicher Telefontypen auf Schuldnerseite

Teil IV: Behandlung von Konflikten und Eskalationen im Telefonat

- Konflikte rechtzeitig erkennen und vermeiden
- Konflikte eskalieren stets ähnlich
- Wie Sie im Mahntelefonat Konflikte konstruktiv lösen können

Teil V: Was sonst noch wichtig ist beim telefonischen Mahnen

- Psychologische Aspekte auf beiden Seiten der Leitung

Standort und Termin

Termin auf Anfrage
Vollzeit - Virtuell

Termindetails

4 Unterrichtseinheiten

Investition

203,-
inkl. Unterlagen

Ansprechpartnerin

Annett Auer-Thoß

07721 922-153
07721 922-9153
auer-thoss@vs.ihk.de

Veranstaltungsort

Virtuelles Klassenzimmer

https://lernwelt.ihkakademie-sbh.de

Dozenten

- Rudolf Müller

07721 922-200
akademie@vs.ihk.de
IHK Akademie
Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen

Kommunikation im Forderungsmanagement Reden ist Gold: Wie Sie schneller an Ihr Geld kommen ohne Kunden zu verlieren - Vollzeit - Virtuell

- Wie Forderungsmanager*innen sich motivieren können, unangenehme Gespräche zu führen

Abschluss

- IHK-Bescheinigung

Veranstaltung online ansehen

https://www.ihkakademie-sbh.de/weiterbildung/details/kommunikation-im-forderungsmanagement-reden-ist-gold-wie-sie-schneller-an-ihr-geld-kommen-ohne-kunden-zu-verlieren-vollzeit-virtuell_117919

Das könnte Sie interessieren

- Effektives Forderungsmanagement Ausfälle vermeiden – Risiken begrenzen - Liquidität verbessern – Aufwand reduzieren - Vollzeit - Virtuell
- Effektiv und effizient mahnen Schnell und zuverlässig Zahlungseingänge realisieren und Kundenbeziehung pflegen - Vollzeit - Virtuell

07721 922-200
akademie@vs.ihk.de
IHK Akademie
Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen