



FINANZ- UND KOMMUNALWIRTSCHAFT

Mahngespräche einfach, sicher und erfolgreich führen

Produktnummer	Termin	Gebühren pro Teilnehmer/-in
2026-2377SP	21.05.2026	282,00 EUR
	09:00 Uhr bis 16:30 Uhr	Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Schriftliche Mahnungen sind aus rechtlicher Sicht zwar erforderlich, jedoch in ihrer Wirkung oft wenig erfolgreich. Effektiv per Telefon mahnen – ein Verfahren, das in Unternehmen wegen seiner hohen Effektivität intensiv genutzt wird. Denn „Telefon-Inkasso“ setzt dort an, wo die schriftliche Mahnung erfolglos bleibt: Nutzen Sie diese Erfolgsfaktoren, um Außenstände aus öffentlich-rechtlichen Forderungen zu reduzieren.

Inhalte

- Erfolgsfaktoren der Kundenorientierung: Was bedeutet dies für ein Mahntelefonat?
- Welche Erwartungen prägen das Verhalten des/der Schuldners/Schuldnerin?
- Strukturierte Vorbereitung eines Mahntelefonats
- Richtig einsteigen: Gesprächseröffnungen erarbeiten und analysieren
- Kundenorientierte Sprache: mit positiver Argumentation zu schneller Zahlung motivieren
- Gespräche mit Strategie – wie Sie mit Einwänden umgehen
- Praxisbeispiele zur Fragetechnik und Einwandbehandlung
- Gesprächsführung gezielt übernehmen
- Wie beende ich ein Mahntelefonat?

Dozent

Dominik Beierbach

Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

Lernziele

- Das Seminar soll Sicherheit im Führen von Mahngesprächen geben (und innere Widerstände abbauen)
- Die psychologische Situation der Schuldner/-innen berücksichtigen und darauf eingehen können

Ort

VWA Bildungshaus
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart

Kontakt

Information
Katharina Rimmer
0711 21041-42
k.rimmer@w-vwa.de

Konzeption und Beratung
Andrea Daubner
0711 21041-35
a.daubner@w-vwa.de

**Anmelde- und
Teilnahmebedingungen**

Impressum

Datenschutzhinweise

- Die destruktive Haltung der Schuldner/-innen aufbrechen und durch positive Argumentation zur Zahlung motivieren/bewegen
- Einwände der Schuldner/-innen wirksam und respektvoll begegnen
- Eine Mahnstrategie erarbeiten und einüben

Zielgruppe

Mitarbeitende der Abteilung Mahnung und Vollstreckung der öffentlichen Verwaltung, die (zukünftig) Mahngespräche im telefonischen Kontakt mit Schuldner/-innen führen.