

## Mahngespräche einfach, sicher und erfolgreich führen

**Produktnummer**  
2025-57279S

**Termin**  
20. Mai 2025  
09:00 bis 16:30 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer:in**  
276,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

### Inhalte

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.

- 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

### Zielgruppe

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

### Ziele

- 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

[Google Maps](#)

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