

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