

## Zielorientierte Gesprächsführung im Forderungsinkasso zur Steigerung der Regulierungsquoten

Gesprächsführung im Forderungsmanagement zählt zu einer der anspruchvollsten Herausforderungen in der Kommunikation. Mitarbeiter, die in diesem Bereich tätig sind, müssen mit emotionsgeladenen Situationen umgehen können und in der Lage sein, eine Regulierung wertschätzend, aber bestimmt durchzusetzen. Hierdurch steigt die Regulierungsquote bei gleichzeitiger Senkung der Eskalationsfälle.

Der hohe Stressfaktor, den viele Mitarbeiter empfinden, kann durch professionelle Gesprächsführungstechniken stark minimiert und Gesprächszeiten gesenkt werden.

In diesem Seminar werden die Gesprächsführungstechniken effektiv trainiert. Argumentationsstärke und Verhandlungsgeschick werden gesteigert, so dass es leichter gelingt, einvernehmliche Lösungen zur Regulierung zu finden.



Einsicht in Teilnehmerfeedbacks erhalten Sie hier: [www.proveco.de/feedback.html](http://www.proveco.de/feedback.html)

### Ziele des Trainings:

**Sie wissen**, wie Sie das Gespräch effektiv und zielorientiert steuern.

**Sie können** mit Widerständen, Ausreden, Angriffen und emotionalen Situationen souverän und sicher umgehen.

**Sie steigern** die Verbindlichkeit der Vereinbarungen und gestalten dadurch die Prozesse effizienter.

**Sie verfügen** über eine wertschätzende, überzeugende Argumentati-

on, die die Regulierungsbereitschaft erhöht.

**Sie senken** Ihren persönlichen Stresspegel, in dem Sie das Konfliktpotenzial durch Kommunikationstechniken erheblich minimieren.

### Zielgruppe:

Die Zielgruppe für das Seminar ‚Kommunikation im Forderungsmanagement‘ besteht aus

**Mitarbeitern im Innen- und Außendienst**

**Mitarbeitern aus dem Forderungsmanagement / Inkasso**

**Mitarbeitern von Rechtsanwälten  
Call-Center-Mitarbeitern**

### Inhalte:

1. **Aktive Gesprächsführung/-steuerung im Forderungsmanagement**
  - Erfolgsorientierte Gesprächsstruktur für das persönliche und telefonische Gespräch
  - Kundenorientierte, effektive Gesprächsführung mit unterschiedlichen Ansprechpartnern (Kunden/Rechtsanwälte etc.)
  - Fragetechniken zur lösungsorientierten, konfliktfreien Kommunikation
  - Effektive Gesprächsführung bei 'Ausflüchten' des Gesprächspartners
  - Techniken zur Steuerung des Gespräches zur Reduzierung der Gesprächszeiten
  - Einheitliche Standards authentisch umsetzen
2. **Lösungen zur Regulierung herausarbeiten**
  - Entwicklung von überzeugenden Kundenargumentationen, um verbindliche Regulierungsabsprachen zu treffen
  - Lösungsalternativen herausarbeiten und nutzenorientiert argumentieren
  - Einwände positiv aufnehmen und Konfliktpotenzial neutralisieren
3. **Deeskalierende Gesprächsführung**
  - Umgang mit Angriffen, Ausreden und emotionalen Situationen
  - Durchsetzungsvermögen: Lösungen argumentieren - Konsequenzen wertschätzend aufzeigen
  - Vermeidung von Teufelskreisen und negativen Sprachmustern
  - Verbindlichkeit der Regulierungsabsprachen herstellen
4. **Transfersicherung**
  - Individueller Maßnahmenplan zur Umsetzung der Inhalte in die eigene Praxis

**Dauer:** 2 Tage

**Teilnehmer:** mind. 4, max. 8

**Ort:** PROVECO GmbH  
Poststraße 14-16, 20354 Hamburg

**Termine + Online-Anmeldung:**  
[www.proveco.de/seminare.html](http://www.proveco.de/seminare.html)

Termine für firmeninterne Seminare nach Absprache

**Bildungsurlaub:** Beantragen wir gern für Sie auf Wunsch im jeweiligen Bundesland

**Abschluss:**  
Teilnahmezertifikat

**Investition:**  
870,00 € pro Person inkl. Teilnahmezertifikat, Skript, Trainingsmaterial, Fotoprotokoll und Verpflegung in den Kaffeepausen, zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer

Die Investition ist steuerlich absetzbar.

## Kommunikation im Forderungsmanagement

Zu dem Seminar melde ich folgende Person(en) verbindlich an:

Name, Vorname	Datum	Rechnungsanschrift (falls abweichend von Absenderdaten)

Wir möchten dieses Seminar als Inhouse-Seminar durchführen, bitte nehmen Sie Kontakt zu uns auf:

**Absender:**

Name: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Telefon/Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Die Anmeldung zum Seminar ist verbindlich. Bitte warten Sie mit der Buchung von Hotel, Bahn, Flug etc., bis Sie von uns Ihre Teilnahmebestätigung erhalten haben.

Mit meiner Unterschrift erkenne ich die AGB der PROVECO GmbH an. Diese kann ich unter [www.proveco.de/infocenter/unsere-agb](http://www.proveco.de/infocenter/unsere-agb) einsehen.

\_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_ Stempel / Unterschrift

Per Post oder FAX an:

**PROVECO GmbH**  
Poststraße 14 - 16  
20354 Hamburg  
Fax-Nr. 040-53025388

Telefon: 040 - 53 02 53 90  
E-Mail: [info@proveco.de](mailto:info@proveco.de)  
[www.proveco.de](http://www.proveco.de)

Wie sind Sie auf PROVECO-Seminare aufmerksam geworden?

über GoogleSuche auf [proveco.de](http://proveco.de)  
 auf Empfehlung von \_\_\_\_\_

- [seminarmarkt.de](http://seminarmarkt.de)
- [trainer.de](http://trainer.de)
- [seminarspiegel.de](http://seminarspiegel.de)
- [salesjob.de/akademie](http://salesjob.de/akademie)
- [seminarshop.de](http://seminarshop.de)
- sonstige: \_\_\_\_\_