

Telefoninkasso als Teil des Forderungsmanagements

Das Telefoninkasso ist – gekonnt durchgeführt – eine geeignete und vor allem wirtschaftliche Maßnahme im Vorfeld und während der Vollstreckung.

Der Erfolg ist im Wesentlichen von der Gesprächsvorbereitung und -durchführung abhängig. Wie beides gekonnt und – nach einiger Übung – erfolgreich geleistet wird, zeigt der Dozent, der über langjährige Erfahrungen hierbei verfügt. Fragen der Teilnehmenden und ihr Erfahrungsaustausch sind erwünschte Seminarbestandteile.

Schwerpunkte

1. Telefoninkasso als Teil des Forderungsmanagements; Stellungnahme KGST-Bericht
2. Liquidität durch ein strukturiertes Forderungsmanagement
3. Zu welchem Zeitpunkt kann das Telefoninkasso beginnen? Wettlauf mit weiteren Gläubigern
4. Regelungen zum Telefoninkasso in einer Dienstanweisung
5. Vollstreckungsermittlung unter Beachtung der Datenschutzgrundverordnung
6. Schulung der Mitarbeiter für ein erfolgreiches Telefoninkasso
7. Betrachtung und Einstufung der Forderungen, wofür das Telefoninkasso gewählt wird
8. Die Vorbereitung auf das Mahntelefonat und die richtige Gesprächsführung
9. Verbindliche Gesprächsvereinbarungen und ein klarer Gesprächsabschluss
10. Klassische Fehler des Telefoninkassos und deren Vermeidung
11. Die „Maschen“ von Vollstreckungsschuldern und die richtige Reaktion im Telefonat hierauf
12. Neuausrichtung der Aufgabenerledigung der Vollstreckungsbehörde/Universalvollstreckung
13. Besprechung von Problemfällen der Teilnehmenden und Erfahrungsaustausch

Preis

167.00 € zzgl. 19% MwSt.

Referent/-in

Rolf Sturme, Abteilungsleiter Kasse- und Vollstreckung mit langjähriger Berufserfahrung im kommunalen Kassen- und Vollstreckungsrecht, Autor diverser Beiträge u. a. in der „Kommunal-Kassen-Zeitschrift“, seit über 10 Jahren Dozent von BITEG-Seminaren

Seminarteilnehmende

Kasse, Kämmerei, RPA

Ort und Datum

IHZ Internationales Handelszentrum, Friedrichstraße 95, 10117, Berlin

10-11-2020 (09:00 - 15:30 Uhr)