
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 ein erwünschter Seminarbestandteil.

Schwerpunkte

- Telefoninkasso als Teil des Forderungsmanagements; Stellungnahme KGST-Bericht
- Liquidität durch ein strukturiertes Forderungsmanagement
- Zu welchem Zeitpunkt kann das Telefoninkasso beginnen? Wettlauf mit weiteren Gläubigern
- Regelungen zum Telefoninkasso in einer Dienstanweisung
- Vollstreckungsermittlung unter Beachtung der Datenschutzgrundverordnung
- Schulung der Mitarbeiter für ein erfolgreiches Telefoninkasso
- Betrachtung und Einstufung der Forderungen, wofür das Telefoninkasso gewählt wird
- Die Vorbereitung auf das Mahntelefonat und die richtige Gesprächsführung
- Verbindliche Gesprächsvereinbarungen und ein klarer Gesprächsabschluss
- Klassische Fehler des Telefoninkassos und deren Vermeidung
- Die „Maschen“ von Vollstreckungsschuldern und die richtige Reaktion im Telefonat hierauf
- Neuausrichtung der Aufgabenerledigung der Vollstreckungsbehörde – Universalvollstreckung
- 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

Kommunale Kasse und Wasser-/Abwasserverbände mit eigenem Vollstreckungsbereich

Ort und Datum

IHZ Internationales Handelszentrum, Friedrichstraße 95, 10117, Berlin

03-02-2020 (09:00 - 15:30 Uhr)