

Schulung – professionelles Telefoninkasso

Einführung

Schriftliche Mahnungen landen oft ungelesen im Papierkorb und verfehlen den eigentlichen Zweck - Schuldner zum Bezahlen zu bewegen.

Beim persönlichen Gespräch mit dem Schuldner sieht die Sache anders aus - der Schuldner ist gezwungen zu reagieren. SCA-Inkasso verfügt über langjährige Erfahrung im Bereich Mahn- und Telefoninkasso.

Offene Forderungen! Wir machen Sie geltend. Konsequenz und professionell.

Inhalt

Das Grundlagenseminar richtet sich an mittlere und grosse Unternehmen, die den Inkassoprozess intern durchführen und die Mitarbeiter im Bereich Telefoninkasso professionell schulen wollen.

Anhand des Assessment wird das aktuelle Niveau bestimmt. Daraus erkennen Sie die persönlichen und unternehmerischen Stärken und Schwächen und können so die Ziele für das Seminar festlegen.

Das Seminar besteht aus einem theoretischen Teil, der den Teilnehmern Möglichkeiten, Techniken sowie Tipps und Tricks aufzeigt, wie ein Inkassogespräch aufgebaut und zu einem erfolgreichen Abschluss geführt wird. Im zweiten Teil werden die erlernten Techniken praktisch angewandt.

- Grundregeln der Kommunikation;
- Psychologische Hintergründe beim Telefonieren
- Rhetorik für Telefoninkasso;
- Wichtige gesetzliche Grundlagen;
- Telefonische Vorgehensweise, Gesprächsleitfaden, Checklisten, Unterlagen, Einwandbehandlung, Praxiserfahrung;
- Praxisbeispiele, Rollenspiele, Gesprächsrunde.

Der Schuldner wird auf einer kooperativen Ebene angesprochen, die zu einer realistischen und erfüllbaren Einigung zwischen Schuldner und Gläubiger führt.

Nutzen

In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden die richtige Methodik und Technik um die telefonische „Inkassokompetenz“ nachhaltig zu steigern.

«Telefoninkasso heisst; Ausstände per Telefon erfolgreich reduzieren».

Die Unternehmen erhalten folgenden Gewinn:

- Verbesserte Kommunikationsfähigkeit;
- weniger Zeitaufwand für Telefongespräche;
- Bessere Resultatorientierung;
- Weniger Arbeitsstreß.

Die Teilnehmer erhalten folgenden Nutzen:

- Wie erreiche ich mehr mit weniger;
- Wie verhalte ich mich;
- Mehr Sicherheit;
- Tipps und Tricks.

In unserem praxisorientierten Seminar erhalten Sie das Werkzeug für «erfolgreiches Telefoninkasso».

Referenten

Dieses Seminar wird in Zusammenarbeit mit Spezialisten aus der Praxis durchgeführt.

Die Referenten verfügen über langjährige Erfahrung im Mahn- und Inkassobereich sowie in der Kommunikation.

Dauer & Kursgelder, Termine

Das Grundlagenseminar dauert einen Tag (08.15 – 17.15 Uhr). Die Aufbauseminare – «schwierige Situationen meistern, SchKG Probleme meistern und SCA-Modell» - jeweils einen Tag.

Das Kursgeld beträgt CHF 850.- pro Kurstag und Teilnehmer. Die max. Teilnehmerzahl pro Kurstag ist 12. Bitte frühzeitig anmelden.

Die Termine werden jeweils auf unserer Webseite publiziert.

Interessiert? Dann kontaktieren Sie uns!

Enrico K. Zingg

Leiter Verkauf und Rechtsdienste