

Controlling-Beispielheft 19

Debitoren-Controlling

... was tun, wenn der Kunde nicht zahlt ...?

Leitfaden für das telefonische Mahnwesen

**Verfasst von
Dipl.-Psychologe Dietmar Bouwmann
Osnabrück**

www.der-telefoninkasso-trainer.de

Verlag für ControllingWissen AG Offenburg



© VERLAG FÜR CONTROLLINGWISSEN AG

Gliederung/Inhaltsverzeichnis

Vorwort	Seite 3
1 Das Telefoninkasso	Seite 7
1.1 Ziele von Telefoninkasso	Seite 7
1.2 Zwei Arten von Inkasso-Gesprächen	Seite 9
2 Worauf es beim erfolgreichen Telefoninkasso ankommt	Seite 11
2.1 Die Erfolgskriterien im Telefoninkasso	Seite 11
2.2 Gesprächsführung: Auf den Punkt gebracht	Seite 15
3 Die Vorbereitung	Seite 17
3.1 Situationen und Erwartungen des Kunden	Seite 17
3.2 Weitere Vorbereitungsschritte	Seite 18
4 Rhetorik-Tools	Seite 21
4.1 Die Kommunikation	Seite 21
4.2 Kernkompetenz Fragetechnik	Seite 25
4.3 Kernkompetenz Zuhören	Seite 32
4.4 Wortwahl	Seite 44
4.5 Einwandbehandlung	Seite 52
5 Das Telefoninkasso-Gespräch	Seite 61
5.1 Der richtige Einstieg	Seite 61
5.2 Kritische Gesprächssituationen meistern	Seite 62
5.3 Verbindliche Vereinbarungen erreichen	Seite 69
5.4 Der Gesprächsabschluss	Seite 69
5.5 Leitfaden für das Telefoninkassogespräch	Seite 70
6 Übungen mit Lösungen	Seite 75
7 Analysen von Praxisbeispielen mit Lösungen	Seite 81
7.1 Kunde nennt Liquiditätsengpass	Seite 81
7.2 Zuständiger nicht da	Seite 87
7.3 Spaßiger Wiederholungstäter, der sich nicht an Abmachungen hält	Seite 91
8 Checklisten	Seite 99
8.1 Checkliste: Debitorendauer verkürzen	Seite 99

8.2	Checkliste: Performance-Profil	Seite 101
8.3	Checkliste: Stimme	Seite 103
8.4	Checkliste: Eckpunkte des Telefoninkassos	Seite 104
8.5	Checkliste: Häufige Fehler	Seite 104
8.6	Checkliste: Die Topp-10-Tipps	Seite 107
9	Projekt „Telefonisches Mahnwesen / Telefon-Inkasso“	Seite 108
10	Literaturliste	Seite 112