

# Erfolgreiche Kommunikation mit säumigen Kunden per Brief und Telefon

7. und 8. Mai 2015 in Düsseldorf

**Sparen Sie 200,- Euro bei Anmeldung bis zum 31.12.2014!\***

**Sparen Sie 100,- Euro bei Anmeldung bis zum 31.01.2015\***

**Wie Sie schneller an Ihr Geld kommen und gleichzeitig Kundenbeziehungen erhalten**

## THEMEN

- Wirksamer Aufbau eines Forderungsschreibens
- Klare Zielsetzung: Zahlung oder Klärung?
- Argumentieren statt drohen
- Systematische Platzierung wichtiger Inhalte
- Konfliktfreier Einstieg in Forderungsgespräche
- Wie Rechnungen nicht mehr verloren gehen
- Ausreden zahlungswirksam neutralisieren
- Absichern von Vereinbarungen

## Ihr Seminarleiter



Kaj-Arne Hennig  
Unternehmensberater, Trainer,  
Redner und Moderator

## Sehr geehrte Damen und Herren, herzlich willkommen zu unserem Seminar **Erfolgreiche Kommunikation mit säumigen Kunden per Brief und Telefon!**

Das Sicherstellen der Liquidität und die Optimierung des Working Capitals im Unternehmen sind die Haupttreiber für das Forderungsmanagement. Im Alltag kann das in Kleinigkeiten und Konflikten untergehen. Das muss nicht sein.

Es scheint zu absichtlichen Zahlungsverzögerungen zu kommen, die Ausreden sind fadenscheinig und Zahlungsversprechen werden nicht eingehalten. Wenn das Forderungsmanagement hart durchgreift und Lieferstopps und Kündigungen ausspricht, schreit der Vertrieb auf, dass die mühsam gewonnenen Kunden kaputt gemacht werden. Ist das Forderungsmanagement zu weich und lässt zu viele Spielräume, steigt die DSO an und die Zahlungsausfälle nehmen zu.

An dieser Stelle setzt dieses Seminar an. Forderungsschreiben sind oft der erste Kontakt zum säumigen Kunden. Viele Schreiben erscheinen vorwurfsvoll, juristisch überfrachtet und nicht handlungsorientiert.

Neben praktischen Tipps und Checklisten sind wissenschaftliche Hintergründe für die Wahrnehmung und das Verhalten der säumigen Kunden wichtige Inhalte des Seminars. Besonders warum wir immer wieder unter Wahrnehmungsverzerrungen die falschen Entscheidungen treffen, ist die Basis für dieses Seminar. Der Frust über die mangelnde Zahlung basiert häufig auf der völligen Unkenntnis der Gründe für die Nichtzahlung.

Anhand der aktuellen Schreiben der Teilnehmer werden Optimierungen und Entwicklungen aufgezeigt. Sie kehren ins Unternehmen mit praktischen und schnell umsetzbaren Instrumenten zurück.

Herr Hennig würde sich freuen, an diesem Tag mit Ihnen die Herausforderungen in Ihrem Unternehmen zu beleuchten, Lösungen für die Kommunikation zu entwickeln und mit viel Spaß wirksame Forderungsschreiben zu gestalten.

Ich freue mich, Sie auf dem Seminar zu begrüßen!



Bernhard Klier,  
Projektleiter, [klier@deutsche-kongress.de](mailto:klier@deutsche-kongress.de)

### Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten?

Nach dem Seminar können Sie Ihre Forderungsschreiben zielgerichtet optimieren. Sie lernen, Filter und Verstärker in Forderungsschreiben zu unterscheiden. In der telefonischen Kommunikation werden die Gespräche sachlicher und auf die Zahlung ausgerichtet. Die Ausreden und Geschichten der säumigen Kunden werden deutlich weniger. Konflikte mit säumigen Kunden werden auf ein Minimum reduziert.

### Ihr Seminarleiter



**Kaj-Arne Hennig**, Unternehmensberater, Trainer, Redner und Moderator

Kaj-Arne Hennig gehört zu den erfahrensten Experten zum Thema Umgang mit säumigen Kunden per Brief und Telefon.

Der Unternehmensberater, Trainer, Redner und Moderator kommt aus Hannover. Er arbeitet für mehr als 50 der größten Inkassounternehmen und kennt das Forderungsmanagement vieler großer Konzerne von innen. Er sammelte seine Erfahrungen als Interimsmanager, Bereichsleiter und Geschäftsführer. Als Fachautor hat er diverse Artikel zu Personal, Training und Forderungsmanagement veröffentlicht. Seine Trainings und Vorträge sind anregend, auf den Punkt und begeistern die Zuhörer neue Wege zu gehen. Für jeden Teilnehmer gibt es wertvolle, sofort umsetzbare Impulse. Er lädt die Teilnehmer ein, Erfahrungen zu machen, inspiriert eigene Lösungen zu entwickeln und holt die Teilnehmer bei ihren eigenen praktischen Erfahrungen ab.

### Seminarbeschreibung

Die Kommunikation mit säumigen Kunden basiert häufig auf Annahmen und Urteilen. Es gibt vielfältige Möglichkeiten, durch die Kommunikation per Brief und Telefon Einfluss auf die Zahlungsbereitschaft zu nehmen. Ein wirksames Forderungsschreiben ist eine Komposition aus der richtigen Platzierung von Informationen und inhaltlich klarer Argumentation. Das führt zu schnelleren und mehr Zahlungen. Wenn der Kunde nicht zahlt oder das Schreiben ignoriert, hören Sie nie wieder von ihm. Wenn er anruft, kann das schnell eskalieren. Im zweiten Teil geht es also darum, die Konflikte und Herausforderungen am Telefon sicher zu bewältigen. Da kommen Rechnungen nicht an oder die Lieferungen sind mangelhaft. Nur über Zahlung spricht keiner. Im Seminar wird gezeigt, wie Sie die Zahlung wieder in den Mittelpunkt des Telefonates rücken und auch bei aussichtslosen Fällen noch Vereinbarungen erreichen.

### Wen Sie auf diesem Seminar treffen werden?

Das Seminar richtet sich an Forderungsmanager und Verantwortliche im operativen Geschäft mit regelmäßigem Kontakt zu säumigen Kunden. Es ist branchenübergreifend gestaltet. Spezielle Anforderungen einzelner Branchenteilnehmer werden im Seminar als Beispiele aufbereitet.

### Seminar – firmenintern

Zu diesem Thema bieten wir auch firmeninterne, geschlossene Seminare an. Wir beraten Sie gerne und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot.

#### Ihr Ansprechpartner

Bernhard Klier, Telefon +49 (0)69 / 63006 900, E-Mail [klier@deutsche-kongress.de](mailto:klier@deutsche-kongress.de)

# Programmablauf

## 1. Seminartag

09:00 Check-In und Ausgabe der Seminarunterlagen

---

09:30 Beginn des 1. Seminartages

---

### Wirksamer Aufbau eines Forderungsschreibens

- Wie werden Forderungsschreiben vom Kunden tatsächlich wahrgenommen?
  - Wie kann der formelle Aufbau aussehen?
  - Systematische Platzierung wichtiger Inhalte – Wo stehen die wichtigen Informationen?
  - Analysieren und erarbeiten von Fällen anhand der Beispiele der Teilnehmer
  - Entwickeln einer persönlichen Checkliste für den formellen Aufbau
- 

### Inhaltliche Gestaltung und Rohtextentwicklung

- Klare Zielsetzung: Zahlung oder Klärung?
  - Wie kann man argumentieren statt drohen?
  - Wozu dienen PS, Logo und Kontaktinformationen?
  - Wie kann man Zahlen und Zahlungsdaten lesbar und handlungswirksam verpacken?
  - Entwickeln und optimieren der Beispielbriefe der Teilnehmer
- 

17:00 Ende des 1. Seminartages

## 2. Seminartag

09:00 Beginn des 2. Seminartages

---

### Der säumige Kunde ruft an

- Wie gelingt der konfliktfreie Einstieg in Forderungsgespräche?
  - Wie Rechnungen nicht mehr verloren gehen
  - Wie Ausreden zahlungswirksam neutralisiert werden
  - Was man zum Absichern von Vereinbarungen tun kann
- 

### Umgang mit Reklamationen von Rechnung und Leistung

- Wie kann man angebliche Liefer- und Leistungsmängel in Zahlungen verwandeln?
  - Wie trennt man Reklamationen von gewollten Zahlungsverzögerungen?
  - Wie erkennen Sie, ob ein Kunde pleite ist?
  - Wie Sie die Kundenbeziehung trotz offener Rechnung sichern
  - Wie Sie Lieferstopps konfliktfrei vertreten können
- 

17:00 Ende des 2. Seminartages

**Es werden zusätzlich zum Mittagessen zwei Kaffeepausen am Seminartag angeboten. Der Referent legt die Zeiten individuell, entsprechend des Programmablaufs fest.**

# Erfolgreiche Kommunikation mit säumigen Kunden per Brief und Telefon

**DEUTSCHE  
KONGRESS  
AKADEMIE**

7. und 8. Mai 2015 in Düsseldorf

Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH, Postfach 700212, 60552 Frankfurt am Main

**Sparen sie 200,-  
Euro bei Anmeldung bis  
zum 31.12.2014!\***

**Sparen sie 100,-  
Euro bei Anmeldung bis  
zum 31.01.2015!\***

INTERNET-PDF

## Fax-Anmeldung +49 (0)69 / 63006-969

### So melden Sie sich an

Bitte einfach das Anmeldeformular ausfüllen und per Fax oder Post zurücksenden oder melden Sie sich online unter [www.deutsche-kongress.de/forderungsschreiben](http://www.deutsche-kongress.de/forderungsschreiben) an. Sie erhalten schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung.

**Ja**, ich melde mich zum Seminar **Erfolgreiche Kommunikation mit säumigen Kunden per Brief und Telefon** an. Die Teilnahmegebühr beträgt € 1.695,-.

7. und 8. Mai 2015 in Düsseldorf

Bitte informieren Sie mich über das firmeninterne Seminar **Erfolgreiche Kommunikation mit säumigen Kunden per Brief und Telefon**.

**Bei Anmeldung bis zum 31.12.2014 erhalten Sie einen Rabatt von € 200,-\***  
**Bei Anmeldung bis zum 31.01.2015 erhalten Sie einen Rabatt von € 100,-\***

Code, falls vorhanden
Name, Vorname
Abteilung, Funktion
Firma
Straße, Postfach
PLZ, Ort
Telefon, Fax
E-Mail

Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist: Sie erhalten schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

Die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH darf mich über Angebote von sich und Verbundsunternehmen zu Werbezwecken informieren.

Zusendung per E-Mail  Ja  Nein      Zusendung per Fax  Ja  Nein

Datum, Unterschrift
---------------------

### Rechnung an

Name, Vorname
Abteilung

### Anzahl der Mitarbeiter im Unternehmen

<10    10-49    50-99    100-499    500-999    >1000

### Anmeldebedingungen

Die Teilnahmegebühr für das Seminar **Erfolgreiche Kommunikation mit säumigen Kunden per Brief und Telefon** beträgt inklusive Mittagessen, Kaffeepausen, Erfrischungsgetränken und den Seminarunterlagen € 1.695,-. Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis 4 Wochen vor dem Veranstaltungstermin können Anmeldungen storniert werden. Für die Stornierung stellt die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH eine Bearbeitungsgebühr von € 150,- zzgl. gesetzl. MwSt. in Rechnung. Bei Stornierung der Anmeldung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Teilnehmergebühr. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Die Vertretung eines angemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

### Gruppentarife\*

Wir gewähren Rabatte für Sammelanmeldungen einer Firma:  
2 Personen 10% auf alle Anmeldungen  
3 Personen 15% auf alle Anmeldungen  
4 Personen 20% auf alle Anmeldungen  
ab 5 Personen 25% auf alle Anmeldungen

### WICHTIG:

**Die Anmeldungen müssen zur gleichen Zeit bei uns eintreffen.**

### \*BITTE BEACHTEN SIE:

**Eine Gewährung von mehreren Rabatten ist nicht möglich.**

### So melden Sie sich an

**Per Telefon**  
+49 (0)69 / 63006-900

**Per Telefax**  
+49 (0)69 / 63006-969

**Per Post**  
Neue DEUTSCHE  
KONGRESS GmbH,  
Postfach 700212,  
D-60552 Frankfurt/Main

**Per E-Mail**  
[anmeldung@deutsche-kongress.de](mailto:anmeldung@deutsche-kongress.de)

### Für Sie nicht interessant?

Dann leiten Sie die Broschüre einfach weiter – Danke!