VKU-Web-Seminar / 01.07.2025 / 09:00 - 12:30 Uhr

Schulung für den erfolgreichen Umgang mit Zahlungsverweigerungen

Effektives Mahnwesen am Telefon

PROGRAMM

09:00 **Herzlich willkommen**

Begrüßung
Mathias Berg, Klaritas | Schulung & Beratung im Forderungsmanagement und Inkasso
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf Ablauf, Themen und Zielsetzung der Schulung
Mathias Berg, Klaritas | Schulung & Beratung im Forderungsmanagement und Inkasso

09:15 **Grundsätzliches & Gesprächseinstieg & Umgang mit Einwänden und Ausreden & Nachweisanforderungen**

- Die Phasen eines erfolgreichen Mahngesprächs
- Tipps zur Gesprächseröffnung: Freundlich, aber bestimmt auftreten
- Zielorientiertes Lenken des Gesprächs
- Aufbau einer Rettungsinsel
- Praktische Übungen: Rollenspiele mit typischen Szenarien
- Psychologische Grundlagen
- Empathie vs. Durchsetzungsvermögen: Die richtige Balance finden
- Der Einfluss von Sprache und Tonfall auf das Gesprächsergebnis
- Typische Einwände erkennen und verstehen
- Lösungsorientierte Reaktionen auf Ausreden
- Praktische Tipps für Nachweisanforderungen

Mathias Berg, Klaritas | Schulung & Beratung im Forderungsmanagement und Inkasso

10:30 **Pause**

10:45	**Qualitativ hochwertige Zahlungsvereinbarungen: Strategien zur Erhöhung der Erfolgsquote** • Zahlungsvereinbarungen treffen: So geht’s richtig! • Analyse häufiger Zahlungsvereinbarungen und deren Hintergründe • Fallbeispiele aus der Praxis: Mögliche Gründe für Nichtzahlung bzw. Zahlungsverweigerung; "berechtigte" Zahlungsverweigerung, § 17 GVVen; Unterbrechung der Versorgung, § 17 GVV; Inkasso, insbesondere neue Formen des Inkassos • Praktische Tipps für eine erfolgreiche Umsetzung **Mathias Berg**, Klaritas | Schulung & Beratung im Forderungsmanagement und Inkasso **Alexandra Höffken**, Juristin, Referatsleitung Rechtswesen, Duisburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH (DVV)
12:00	**Zusammenfassung der Vereinbarung & Gesprächsende** • Weiß mein gegenüber, was wir vereinbart haben? • Vermeidung von Rückfällen durch klare Kommunikation • Vernünftiger Ausstieg aus dem Gespräch, vermeiden von Fallstricken **Mathias Berg**, Klaritas | Schulung & Beratung im Forderungsmanagement und Inkasso
12:15	**Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.**
12:30	**Ende des VKU-Web-Seminars**

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!
Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 07.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/schulung-fuer-den-erfolgreichen-umgang-mit-zahlungsverweigerungen.