

# 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 24.06.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/schulung-fuer-den-erfolgreichen-umgang-mit-zahlungsverweigerungen>.