

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 <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Qualitativ hochwertige Zahlungsvereinbarungen: Strategien zur Erhöhung der Erfolgsquote</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Mathias Berg, Klaritas Schulung & Beratung im Forderungsmanagement und Inkasso</p> <p>Alexandra Höffken, Juristin, Referatsleitung Rechtswesen, Duisburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH (DVV)</p>
➤ 12:00	<p>Zusammenfassung der Vereinbarung & Gesprächsende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weiß mein gegenüber, was wir vereinbart haben? • Vermeidung von Rückfällen durch klare Kommunikation • Vernünftiger Ausstieg aus dem Gespräch, vermeiden von Fallstricken <p>Mathias Berg, Klaritas Schulung & Beratung im Forderungsmanagement und Inkasso</p>
➤ 12:15	<p>Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.</p>
➤ 12:30	<p>Ende des VKU-Web-Seminars</p>

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 30.01.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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