**VKU-Web-Seminar** / 26.11.2025 / 09:00 - 12:30 Uhr

# Schulung für den erfolgreichen Umgang mit Zahlungsverweigerungen

**Effektives Mahnwesen am Telefon**

## PROGRAMM

**09:00** **Herzlich willkommen**

Begrüßung
**Mathias Berg**, Inhaber, Klaritas - Beratung und Schulung für Forderungsmanagement und Inkasso
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
**VKU Akademie**
Ausblick auf Ablauf, Themen und Zielsetzung der Schulung
**Mathias Berg**, Inhaber, Klaritas - Beratung und Schulung für 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**, Inhaber, Klaritas - Beratung und Schulung für 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**, Inhaber, Klaritas - Beratung und Schulung für 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**, Inhaber, Klaritas - Beratung und Schulung für 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 08.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/schulung-fuer-den-erfolgreichen-umgang-mit-zahlungsverweigerungen-0.