

Höflich und persönlich – Mahntelefonate stärken Liquidität

- Checkliste -

1. Vorbemerkung

Die Antworten auf diese Fragen werden vertraulich behandelt. Der Referent verwendet diese Angaben ausschließlich für das mit Ihnen vereinbarte Training. Berücksichtigen Sie bitte, dass die Stärke dieses Trainings von der individuellen Vorbereitung abhängig ist.

2. Zielsetzung des Trainings

Welche Schwerpunkte sollen aus Ihrer Sicht gesetzt werden?

1. _____

2. _____

3. _____

3. Organisation/Vorbereitung

a) Stimmt der Tagungsort mit der in **unserem** Schreiben genannten Adresse überein?

ja, bitte melden Sie sich am Empfang

nein, die genaue Adresse lautet:

b) Stellen Sie uns eine schriftliche Empfehlung aus, wenn Sie und Ihre Mitarbeiter mit dem Training zufrieden waren?

ja

nein

c) Begrüßen Sie die Teilnehmer persönlich am ersten Tag?

ja

nein, das übernimmt Herr/Frau _____

d) Wünschen Sie eine Zusammenfassung des Trainings?

ja

nein

e) Übernachtung

Sie übernehmen die Buchung eines Hotels der Mittelklasse. Bitte berücksichtigen Sie, dass der Referent einen Tag vor Trainingsbeginn jeweils am späten Abend im Hotel eintreffen wird. Die Hoteladresse geben Sie uns bitte bekannt. **Eine Kostenübernahmebestätigung Ihrerseits liegt dem Hotel vor.**

Hotel ist gebucht

f) Falls ein direkter Vorgesetzter an diesem Training teilnehmen möchte, bitten wir um Kontaktaufnahme mit dem Referenten.

einverstanden (Telefon: 02154-883519)

g) Der Auftraggeber organisiert im Vorfeld:

einen Seminarraum	<input type="checkbox"/> erledigt
zweiter Raum*	<input type="checkbox"/> erledigt
Mittagspause	<input type="checkbox"/> erledigt
BEAMER	<input type="checkbox"/> erledigt (falls keiner vorhanden, bitte ich um Nachricht)
Flipchart + Papier	<input type="checkbox"/> erledigt

* Der zusätzliche Raum sollte im direkten Umfeld sein. Wir benötigen diesen nur zeitweise für die Telefon – Rollenspiele.

h) Bitte stellen Sie uns am Trainingstag jeweils eine Kopie der jeweiligen Mahnstufe mit einem typischen Musterkunden zur Verfügung. (Mahnung 1-2-3)

erledigt

i) Ist eine Teilnahmebescheinigung für Ihre Mitarbeiter gewünscht?

ja*
 nein

*Bitte notieren Sie unter Punkt 5a sowohl den Vornamen als auch den Nachnamen.

4. Unternehmen

a) Welchen Geschäftsgegenstand üben Sie genau aus?

b) Welche Kunden bedienen Sie genau?

- Firmen
 Privatpersonen

Branchen der Abnehmer:

- _____ % Konzerne
 _____ % Mittelstand
 _____ % Kleinunternehmen

Um wie viele aktive Kunden handelt es sich?

- _____ Inland
 _____ Ausland

Umsatzanteil in %

- _____ Inland
 _____ Ausland

c) Betätigen Sie sich in einem stark umkämpften Markt?

- ja
 nein

d) Wer sind die größten Wettbewerber Ihrer Branche?

1. _____
2. _____

e) Arbeiten Sie zur Zeit mit ...?

- Warenkreditversicherer
 Auskunftei
 Inkassobüro
 Rechtsanwalt

f) Welche Konsequenzen „drohen“ Sie Ihrem säumigen Kunden an?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> keine
<input type="checkbox"/> Mahnbescheid
<input type="checkbox"/> Lieferstopp
<input type="checkbox"/> Meldung Warenkreditversicherer
<input type="checkbox"/> Pfandrecht
<input type="checkbox"/> Inkasse/Rechtsanwalt
<input type="checkbox"/> Meldung Auskunftfei | <input type="checkbox"/> Abschaltung Strom/Sperrkassierer
<input type="checkbox"/> Räumungsklage
<input type="checkbox"/> Kontopfändung
<input type="checkbox"/> Meldung Schufa, Infodata
<input type="checkbox"/> Kontopfändung
<input type="checkbox"/> andere |
|--|---|

g) Bitte nennen Sie uns die TOP 5 Einwände Ihrer säumigen Kunden. Wie gehen Sie mit diesen Einwänden derzeit um?

	Einwand	Unsere derzeitige Vorgehensweise/ Reaktion
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

h) Können Sie uns aus Ihrer Praxis drei typische Verhaltensweisen Ihrer säumigen Kunden aufzeigen?

1. typische Verhaltensweise _____

2. typische Verhaltensweise _____

3. typische Verhaltensweise _____

i) Welches Zahlungsziel räumen Sie Ihren Kunden im Standard ein?

j) Wann verschicken Sie die Zahlungsaufforderungen? (ZA)

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| 1. Zahlungsaufforderung | <input type="checkbox"/> | Tage nach Fälligkeit |
| 2. Zahlungsaufforderung | <input type="checkbox"/> | Tag nach 1. ZA |
| 3. Zahlungsaufforderung | <input type="checkbox"/> | Tag nach 2. ZA |
| 4. Inkasso/Rechtsanwalt | <input type="checkbox"/> | Tag nach 3. ZA |

5. Teilnehmer

- a) Bitte notieren Sie hier die Teilnehmer nach diesen Angaben, oder verwenden Sie ein separates Dokument:

	Nachname	Vorname	Funktion	Zugehörigkeit	Erfahrungen im Telefoninkasso
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					

b) haben Ihre Mitarbeiter an einem Training in Mahntelefonaten bereits in der Vergangenheit teilgenommen?

- ja
 nein

c) Führen Ihre Mitarbeiter bereits **ausgehende** Mahntelefonate?

- täglich
 regelmäßig
 sporadisch
 keine

d) Welche Vereinbarungen dürfen die oben genannten Teilnehmer im Mahntelefonat mit dem Kunden treffen?

- keine
 Ratenzahlung (bitte möglichst genaue Angaben über die Höhe und Befristung)
 Stundung
 Vergleich
 Mahnstopp

e) In welcher Phase sollen die Mitarbeiter in Zukunft verstärkt telefonieren?

- Vorfälligkeit
 Fälligkeit
 Mahnstufe 1
 Mahnstufe 2
 Mahnstufe 3
 andere

2. Tag Profitraining
Coaching am Arbeitsplatz

Absender:

Ansprechpartner:

Teilnehmerliste

Uhrzeit		Datum	Mitarbeiter Name, Vorname	* Nr.	Etage/ Raum	Telefon- durchwahl Mitarbeiter	Adressen vorhanden? (sh. unten)
von	bis						
08.00	08.30	Meeting	Teilnehmer Planungsgespräch	alle			<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>
		Mittags- pause	Dozent 30 Min.				
							<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>
16.00	16.30	Meeting	Teilnehmer Schlussgespräch	alle			

(* Mitarbeiter 1, 2, 3 8)

Bitte beachten Sie:

Bitte ankreuzen:

• Bitte teilen Sie die Mitarbeiter für diesen Arbeitstag in die obige Liste ein. Ideal sind 4, maximal 6 Teilnehmer	<input type="checkbox"/> erledigt
• Entscheiden Sie bitte, ob das Coaching einzeln am Arbeitsplatz oder in der Gruppe geschehen soll	<input type="checkbox"/> einzeln <input type="checkbox"/> Gruppe
• Jeder Mitarbeiter sollte über eine Liste mit mindestens 15-20 Adressen säumiger Kunden verfügen, wenn ausgehende Mahntelefonate trainiert werden sollen !	<input type="checkbox"/> ok
• Die Vorarbeiten z. B. Recherche der Telefonnummern sind bereits erledigt	<input type="checkbox"/> ok
• Planung für das Coaching:	
→ Beginn: um 08.00 Uhr beginnen wir mit der Vorbesprechung in der Gruppe	Siehe oben
→ Ende: gegen 16.00 Uhr führen wir das Schlussgespräch in der Gruppe.	Siehe oben

Ein Hinweis für Sie:

Sprechen Sie uns bitte an, wenn Sie über diese Themen mehr erfahren wollen:

- Aufbautraining
- coaching am Arbeitsplatz
- Mahntelefonate in Ihrem Namen
- Arbeitskreis Vertrieb: Frühwarnsystem
- Factoring / Kreditversicherung
- Auslands - Inkasso

Vielen Dank für die Beantwortung der Fragen. Wir freuen uns auf ein erfolgreiches Training in Ihrem Unternehmen.

Mit freundlichen Grüßen

bitte hier Ihren Firmennamen einsetzen

DebKonplus - Die Forderungsmanager
Mittelstr. 36
47877 Willich
Tel.: +49 2154 – 883519
Fax: +49 2154 - 883521
www.debkonplus.de
u.liebscher@debkonplus.de