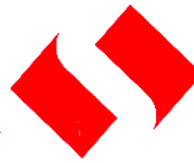


DebKonplus  
z. H. Herrn Geschäftsführer Ulrich Liebscher  
Mittelstraße 36  
47877 Willich



Leiter der Wohnungsverwaltung  
Herr Jürgen Bluhm  
☎ 05 61. 10 01 - 12 26  
☐ 05 61. 10 01 - 2 00  
E-Mail: J.Bluhm@WOHNSTADT.de  
Datum 18.08.2004/s03

### Inhouse-Schulung „erfolgreiches Mahntelefonat“ am 09.07.2004

Sehr geehrter Herr Liebscher,

die WOHNSTADT Stadtentwicklungs- und Wohnungsbaugesellschaft Hessen mbH besitzt rd. 22.000 eigene Mietwohnungen an 73 Standorten in Nord- und Osthessen.

Im Rahmen unseres Forderungsmanagements sind 3 Mitarbeiterinnen unseres Hauses unter anderem damit beauftragt, durch direkte Kontaktaufnahme mit dem Mietschuldner Zahlungsbereitschaft und verbindliche Absprachen zu generieren. Effizientes Telefonieren ist in diesem Zusammenhang unerlässlich.

Folgende Themen wurden am 09.07.2004 in unserem Hause trainiert:

- ✓ Bedeutung von Forderungen
- ✓ Vorbereitung von ausgehenden Mahntelefonaten
- ✓ Phasen innerhalb eines Mahntelefonats
- ✓ Kommunikationstechniken
- ✓ Fragetechniken
- ✓ Zuhörtechniken
- ✓ Meinen und Verstehen
- ✓ Einwände behandeln
- ✓ Gefahren und Krisen erkennen.

Ein Schwerpunkt des Trainings waren die Rollenspiele an der Telefontrainingsanlage. Anhand einiger Praxisbeispiele und mit Unterstützung eines Mitarbeiters aus unserem Hause wurden ausgehende Mahntelefonate sehr realitätsnah simuliert.

Die im Vorfeld mit DebKonplus vereinbarten Trainingsziele wurden erreicht. Aufbau, inhaltliche Schlüssigkeit, fachliche Kompetenz und die angenehme Arbeitsatmosphäre führten zu einer positiven Bewertung der Teilnehmerinnen. Die zur Verfügung gestellten Seminarunterlagen sind sehr gut und werden den Mitarbeiterinnen eine gute Begleitung sein.

Wir bedanken uns nochmals ganz herzlich für das durchgeführte Training in unserem Hause und empfehlen DebKonplus sehr gerne weiter.

Mit freundlichen Grüßen

**WOHNSTADT**  
STADTENTWICKLUNGS- UND WOHNUNGS-  
BAUGESSELLSCHAFT HESSEN MBH

i. V.

i. A. Braun

WOHNSTADT Stadtentwicklungs- und  
Wohnungsbaugesellschaft Hessen mbH

Vorsitzender des Aufsichtsrats:  
Staatsminister Dr. Alois Rhiel

Geschäftsführung:  
Dipl.-Volkswirt  
Ernst Hubert von Michaelis  
Dipl.-Ing. Architekt  
Dirk Schumacher

Wolfschluch 18  
34117 Kasse  
Telefon: 05 61. 10 01-0  
Telefax: 05 61. 10 01-700  
[www.WOHNSTADT.de](http://www.WOHNSTADT.de)  
[mail@WOHNSTADT.de](mailto:mail@WOHNSTADT.de)

Registergericht:  
HRB Kassel 2157

ZWEIGSTELLE FULDA  
Ahornweg 34, 36037 Fulda  
Telefon: 06 61. 62 09-0  
Telefax: 06 61. 62 09-20

ZWEIGSTELLE MARBURG  
Universitätsstraße 39  
35037 Marburg  
Telefon: 0 64 21. 29 99-0  
Telefax: 0 64 21. 29 99-20

ZWEIGSTELLE THÜRINGEN  
Freiherr-vom-Stein Allee 7  
99425 Weimar  
Telefon: 0 36 43. 8 79-0  
Telefax: 0 36 43. 8 79-115

Landesbank Hessen-Thüringen  
Konto Nr. 4 038 950 004  
BLZ 520 500 00

Gleitende Arbeitszeit  
Bitte Besuche und Anrufe  
möglichst zwischen:  
Mo.-Fr.: 9.00-12.00 Uhr  
Mo.-Do.: 13.30-15.30 Uhr  
oder nach Vereinbarung