

Praxistraining: Wirkungsvoll Mahnen – schriftlich und telefonisch (Präsenz)

Forderungen schnell und kostengünstig einziehen – unterstützt durch KI

Zeit ist Geld – das gilt auch fürs Mahnen von Kund:innen. Entdecke in unserem Praxistraining die besten Strategien und Taktiken, um Kund:innen zur zeitgerechten Zahlung zu bewegen! Denn Außenstände sind bares Geld wert, belasten die Liquidität des Unternehmens und führen nicht selten zum Forderungsausfall. Ein professionelles Mahnwesen kombiniert aus schriftlichem und telefonischem Mahnen ist der Turbo für einen schnellen Zahlungseingang. Wir zeigen dir, wie du auch mithilfe der KI und digitaler Werkzeuge deine Mahnprozesse automatisieren und den manuellen Aufwand reduzieren kannst.

Inhalte

Schriftliche Mahnungen geschickt formulieren

- **Effiziente Mahnverfahren:** Formulierungsvorschläge, Praxisbeispiele und Mustervorlagen.
- **Erfolgreiche Mahnstrategie:** Methoden zur Beschleunigung von Zahlungen.
- **Mahnrythmus und -abstand:** Optimale zeitliche Abstände zwischen Mahnungen.
- **Rechtssichere Mahntexte:** Nachhaltige Formulierungen für rechtlich einwandfreie Mahnungen.
- **Rechtliche Grundlagen:** Wichtige rechtliche Aspekte und vorsorgende Maßnahmen.

Formulierung von Mahnschreiben durch Künstliche Intelligenz

- **Wie die KI unterstützt:** Automatisiert, effizient und individuell auf den:die Kund:in zugeschnitten, dabei rechtlich korrekt und fehlerfrei.
- **Erleichterung durch KI:** Mehrsprachige Erstellung möglich, Zeitersparnis und reduzierter manueller Aufwand.
- **Analyse mit KI:** Früherkennung und Prävention von Zahlungsausfällen.

Vorbereitung des telefonischen Mahngesprächs

- **Vorbereitung:** Strategien für die effektive Planung eines Mahntelefonats.
- **Abwimmelstrategien:** Techniken zur Vermeidung von Abwimmelversuchen.
- **Umgang mit Einwänden:** Professioneller Umgang mit Einwänden und Ausreden der Schuldner:innen.

Die Bedeutung einer besonderen Rhetorik im telefonischen Mahngespräch

- **Telefonische „Visitenkarte“:** Die Bedeutung des ersten Eindrucks am Telefon.
- **Wortwahl und Ausdrucksweise:** Effektive Kommunikation im Mahngespräch.
- **Kommunikationstechnik:** Interpretation und Verständnis der Aussagen des:der Gesprächspartner:in.
- **Fragetechnik:** Zeit- und zielorientiertes Verhalten bei Inkassotelefonaten.

Praktische Übungen mit Checklisten

- **Übungen:** Praktische Anwendungen der erlernten Techniken.
- **Checklisten:** Nutzung von Checklisten zur Sicherstellung der Vollständigkeit und Effizienz.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

Dieses Seminar vermittelt, wie du Mahnschreiben und Mahngespräche sinnvoll und effektiv in das Mahnwesen integrieren und somit die Liquidität im Unternehmen deutlich verbessern kannst.

Erfahre anhand konkreter Beispiele, ...

- welche Unterlagen nötig sind,
- wie Mahnschreiben richtig formuliert werden,
- wann der beste Zeitpunkt für ein Telefonat ist,
- wie du auf Kundenausreden reagierst,
- wie du Außenstände mit Mahntelefonaten reduzieren kannst,
- welche effektiven Instrumente eingesetzt werden können, wenn Kund:innen nicht pünktlich bezahlen,
- wie einvernehmliche Lösungen mit säumigen Kund:innen gefunden werden,
- wie neue gesetzliche Möglichkeiten genutzt werden können und
- wie Außenstände eingetrieben werden, ohne Kund:innen zu verlieren.

Lerne mit diesem Know-how erfolgreich mit Schuldner:innen am Telefon zu verhandeln und die richtigen Gesprächstechniken im Konfliktfall anzuwenden. So wirst du auf „faule“ Ausreden besser reagieren und verbindliche Zahlungsvereinbarungen treffen können.

Methoden

Die Inhalte werden durch Vorträge, praktische Übungen, Checklisten, Diskussionen und die Lösung von Problemstellungen aus dem Teilnehmerkreis vermittelt. Dabei stehen der praktische Nutzen und die direkte Anwendbarkeit für deine tägliche Arbeit im Vordergrund.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeiter:innen aus dem Rechnungs- und Finanzwesen, Kredit- und Debitorenmanagement, Vertrieb und Organisation, Geschäftsführer:innen, Verantwortliche für Qualitäts- und Risikomanagement.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Steffen Kowalski

Ich bin Trainer und Coach für Forderungsmanagement, Mahnwesen und Telefoninkasso. Mich zeichnet die Verbindung aus Praxis, klarer Struktur und respektvoller Kommunikation aus: Teilnehmende erhalten sofort nutzbare Formulierungen, einen roten Faden für Mahngespräche und sichere Schritte zu verbindlichen Vereinbarungen. Mich motiviert, wenn

aus Unsicherheit Handlungssicherheit wird und sich Zahlungseingänge verbessern. Diesen Beruf habe ich gewählt, weil professionelles Forderungsmanagement Fairness, Psychologie und Prozesskompetenz vereint – und ich diese Wirkung im Alltag möglich machen will. Mein Anspruch: klar, verbindlich, menschlich.

Details zur Weiterbildung

Training | Präsenz

1 Tag
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/2946

Teilnahmegebühr

€ 840,- zzgl. MwSt.

€ 999,60 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/2946

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Praxistraining: Wirkungsvoll Mahnen – schriftlich und telefonisch (Live-Online)

Forderungen schnell und kostengünstig einziehen – unterstützt durch KI

Zeit ist Geld – das gilt auch fürs Mahnen von Kund:innen. Entdecke in unserem Praxistraining die besten Strategien und Taktiken, um Kund:innen zur zeitgerechten Zahlung zu bewegen! Denn Außenstände sind bares Geld wert, belasten die Liquidität des Unternehmens und führen nicht selten zum Forderungsausfall. Ein professionelles Mahnwesen kombiniert aus schriftlichem und telefonischem Mahnen ist der Turbo für einen schnellen Zahlungseingang. Wir zeigen dir, wie du auch mithilfe der KI und digitaler Werkzeuge deine Mahnprozesse automatisieren und den manuellen Aufwand reduzieren kannst.

Inhalte

Schriftliche Mahnungen geschickt formulieren

- **Effiziente Mahnverfahren:** Formulierungsvorschläge, Praxisbeispiele und Mustervorlagen.
- **Erfolgreiche Mahnstrategie:** Methoden zur Beschleunigung von Zahlungen.
- **Mahnrythmus und -abstand:** Optimale zeitliche Abstände zwischen Mahnungen.
- **Rechtssichere Mahntexte:** Nachhaltige Formulierungen für rechtlich einwandfreie Mahnungen.
- **Rechtliche Grundlagen:** Wichtige rechtliche Aspekte und vorsorgende Maßnahmen.

Formulierung von Mahnschreiben durch Künstliche Intelligenz

- **Wie die KI unterstützt:** Automatisiert, effizient und individuell auf den:die Kund:in zugeschnitten, dabei rechtlich korrekt und fehlerfrei.
- **Erleichterung durch KI:** Mehrsprachige Erstellung möglich, Zeitersparnis und reduzierter manueller Aufwand.
- **Analyse mit KI:** Früherkennung und Prävention von Zahlungsausfällen.

Vorbereitung des telefonischen Mahngesprächs

- **Vorbereitung:** Strategien für die effektive Planung eines Mahntelefonats.
- **Abwimmelstrategien:** Techniken zur Vermeidung von Abwimmelversuchen.
- **Umgang mit Einwänden:** Professioneller Umgang mit Einwänden und Ausreden der Schuldner:innen.

Die Bedeutung einer besonderen Rhetorik im telefonischen Mahngespräch

- **Telefonische „Visitenkarte“:** Die Bedeutung des ersten Eindrucks am Telefon.
- **Wortwahl und Ausdrucksweise:** Effektive Kommunikation im Mahngespräch.
- **Kommunikationstechnik:** Interpretation und Verständnis der Aussagen des:der Gesprächspartner:in.
- **Fragetechnik:** Zeit- und zielorientiertes Verhalten bei Inkassotelefonaten.

Praktische Übungen mit Checklisten

- **Übungen:** Praktische Anwendungen der erlernten Techniken.
- **Checklisten:** Nutzung von Checklisten zur Sicherstellung der Vollständigkeit und Effizienz.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

Dieses Seminar vermittelt, wie du Mahnschreiben und Mahngespräche sinnvoll und effektiv in das Mahnwesen integrieren und somit die Liquidität im Unternehmen deutlich verbessern kannst.

Erfahre anhand konkreter Beispiele, ...

- welche Unterlagen nötig sind,
- wie Mahnschreiben richtig formuliert werden,
- wann der beste Zeitpunkt für ein Telefonat ist,
- wie du auf Kundenausreden reagierst,
- wie du Außenstände mit Mahntelefonaten reduzieren kannst,
- welche effektiven Instrumente eingesetzt werden können, wenn Kund:innen nicht pünktlich bezahlen,
- wie einvernehmliche Lösungen mit säumigen Kund:innen gefunden werden,
- wie neue gesetzliche Möglichkeiten genutzt werden können und
- wie Außenstände eingetrieben werden, ohne Kund:innen zu verlieren.

Lerne mit diesem Know-how erfolgreich mit Schuldner:innen am Telefon zu verhandeln und die richtigen Gesprächstechniken im Konfliktfall anzuwenden. So wirst du auf „faule“ Ausreden besser reagieren und verbindliche Zahlungsvereinbarungen treffen können.

Methoden

Die Inhalte werden durch Vorträge, praktische Übungen, Checklisten, Diskussionen und die Lösung von Problemstellungen aus dem Teilnehmerkreis vermittelt. Dabei stehen der praktische Nutzen und die direkte Anwendbarkeit für deine tägliche Arbeit im Vordergrund.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeiter:innen aus dem Rechnungs- und Finanzwesen, Kredit- und Debitorenmanagement, Vertrieb und Organisation, Geschäftsführer:innen, Verantwortliche für Qualitäts- und Risikomanagement.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Steffen Kowalski

Ich bin Trainer und Coach für Forderungsmanagement, Mahnwesen und Telefoninkasso. Mich zeichnet die Verbindung aus Praxis, klarer Struktur und respektvoller Kommunikation aus: Teilnehmende erhalten sofort nutzbare Formulierungen, einen roten Faden für Mahngespräche und sichere Schritte zu verbindlichen Vereinbarungen. Mich motiviert, wenn

aus Unsicherheit Handlungssicherheit wird und sich Zahlungseingänge verbessern. Diesen Beruf habe ich gewählt, weil professionelles Forderungsmanagement Fairness, Psychologie und Prozesskompetenz vereint – und ich diese Wirkung im Alltag möglich machen will. Mein Anspruch: klar, verbindlich, menschlich.

Details zur Weiterbildung

Training | Online

1 Tag
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

21.09.2026

Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten

Montag, 21.09.2026
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

19.11.2026

Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten

Donnerstag, 19.11.2026
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

16.02.2027

Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten

Dienstag, 16.02.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/32438

Teilnahmegebühr

€ 840,- zzgl. MwSt.
€ 999,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/2946
E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de