

Erfolgreiche Debitorenverwaltung

1-tägiges Berufs -Training

Viele komplexe Faktoren bestimmen heutzutage die kaufmännische Arbeit am Telefon. Einer dieser Faktoren: „Wie kann ich unsere Geschäftspartner zu dem möglichst günstigsten Zahlungsverhalten bewegen?“ ist der Leitfaden dieses Trainings. Dieses Ihren Kunden in den Mittelpunkt stellende Telefontraining, dass ganz auf die tägliche Praxis von Debitorenverwaltern abgestimmt ist, entspricht den heutigen Anforderungen in jeder Hinsicht.

Inhalt

- **Vorbereitung**

Lernen, diese Art von Gesprächen vorzubereiten. Lernen, die verschiedenen Typen „Zahler“ zu unterscheiden und somit adäquat auf sie reagieren zu können.

- **Gespräche beginnen**

Professioneller Gesprächsbeginn, die Initiative übernehmen und behalten (sowohl bei persönlichen als auch bei telefonischen Gesprächen).

- **Auf Beschwerden reagieren**

In der richtigen Weise auf Einwände, Beschwerden, Vorwürfe und Behauptungen Ihres Gesprächspartners reagieren. Lernen, mit den verschiedenen Einwand- und Beschwerdetechniken in der täglichen Praxis umzugehen mittels Rollenspielen. „Dominanz“ in einem Gespräch vermeiden und Kontaktwiderstände abbauen/vermeiden. Professioneller Umgang mit der Barriere der Telefonisten- und Sekretärinnen-Ebene und die Überwindung dieser Barriere mittels Freundlichkeit auf der persönlichen Ebene und zugleich Professionalität auf der sachlichen Ebene.

- **Gezielte Fragetechniken**

Mit Hilfe gezielter Frage- und Interviewtechniken „Tiefe“ und „Anschluss“ in Ihrem Gespräch herstellen. Probleme zu analysieren wissen.

- **Zielsetzungen und Maßnahmenplan**

Für pünktliche Zahlung sorgen, Entscheidungsprozesse beschleunigen. Verbindliche Übereinstimmung darüber erzielen, „was“ und „wann“ bezahlt wird.

- **Cashflow erhöhen**

Ausgehend vom heutigen Zahlungsverhalten Ihrer Kunden eine Methode einführen, in dem die Kunden gerade Ihrem Unternehmen gegenüber zu einem neuen Cashflow erhöhenden Zahlungsverhalten kommen, dass am Ende des Prozesses Ihrem Betriebsergebnis zugute kommt.

Die Lernziele des oben genannten Programms können unmittelbar in Ihrer Arbeitssituation angewendet werden und entsprechen den neuesten Entwicklungen im modernen Zahlungsverkehr.