

Ihr verbindlicher Auftritt im Mahntelefonat lässt die Kasse klingeln

In den ersten 30 Sekunden eines Mahntelefonats stellen Sie die Weichen, wie Sie von Ihrem Gesprächspartner wahrgenommen werden. Vermitteln Sie zunächst, dass sie ein Profi sind und dass es nicht ihr erster Tag in diesem Job ist. Formulieren Sie Ihre Sätze knapp, freundlich und ohne Floskeln. Sprechen sie klar und deutlich, jedoch auf keinen Fall überartikuliert, Ihre Mission ist der Forderungseinzug und nicht das Vorsprechen an einer Schauspielschule.

Verbindlichkeit und Dringlichkeit vermitteln:

1. Gutes Beispiel: *Guten Tag mein Name ist Hans Muster, Mustermann AG, den Herrn Zahlfroh bitte. - Worum geht's denn?- Es geht um die Durchsetzung einer Forderung, es ist zwingend notwendig, dass ich gleich mit ihm spreche. Unsere Rechtsanwälte erwarten von mir noch heute eine Stellungnahme zur Sache.“*
2. Schlechtes Beispiel: *Guten Tag, Muster, Mustermann AG, ich hätte gerne einmal mit dem Herrn Max Zahlfroh gesprochen. - Worum geht's denn?- Es geht da um eine Rechnung.“*

Welche Gesprächseröffnung würde mehr Aufmerksamkeit bei Ihnen wecken?

Der Anrufer im 2. Beispiel benutzt kraftlose und unverbindliche Redewendungen, sogenannte „Weichspüler“. Der Anrufer im 1. Beispiel formuliert klar und verbindlich.

Haben Sie Ihren Ansprechpartner erst einmal am Apparat, so stellen Sie sich mit Ihrem Namen und Firmennamen vor, nennen den Anrufgrund, und weisen dezent auf mögliche Folgemaßnahmen hin, sollte der Kunde die Sache zu leicht nehmen.

Konsequenzen aufzeigen und Dringlichkeit aufrechterhalten:

- *„Herr Zahlfroh, wir streben eine gütliche Lösung an, dies setzt voraus, dass Sie mit uns zusammenarbeiten. Unser Auftraggeber erwartet gleich eine Rückmeldung von mir, um gegebenenfalls weitere Schritte einzuleiten.“*
- *„Unser Auftraggeber hat bereits eine Bonitätsauskunft bei uns angefordert, um seine Forderung gegebenenfalls gerichtlich durchzusetzen. Wenn Sie sich heute mit mir einigen, so verhindern Sie gerichtliche Schritte und die damit verbundenen Gebühren.“*

Wenn Sie Dringlichkeit erzeugen ist es wichtig, dass Sie selbst absolut verbindlich auftreten um Ihre Autorität zu bewahren. Wenn Sie einmal eine Frist festlegen und diese ist verstrichen, ohne dass Konsequenzen erfolgen, können Sie damit rechnen, dass Ihr Schuldner an Ihrer Glaubwürdigkeit zweifelt, wenn Sie einen weiteren Aufschub gewähren.

Viel Erfolg beim Forderungseinzug

Alexander Küchler