



## Inkasso-Workshop“ @ by TelactivSeminare<sup>®</sup>

### TeilnehmerInnen:

MitarbeiterInnen, die in der Buchhaltung, Inkassoabteilung, Sachbearbeitung tätig sind.

### Inhalte/Themen u.a.:

Trainieren des Empathieverhaltens. Einlenkversuche des Telefonpartners erkennen und positiv nutzen.

### Vorgehensweise:

Einweisung in das Thema, danach Begleitung live am Telefon. Kunden werden angerufen mit der Bitte um Zahlung. Monitoring, Feedback zum Abschluß des Seminares in der Gruppe.

### Ziel:

Forderungen einholen – mit Gefühl!

### Gruppengröße:

Bis zu vier MitarbeiterInnen.

### Dauer:

Zwei Stunden Einführung gemeinsam in der Gruppe.  
Danach monitoring live am Kunden, ca. eine Stunde pro MitarbeiterIn.  
Feedback in der Gruppe anschließend.

