



Inkasso-Workshop“ @ by TelactivSeminare[®]

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 Seminars 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.

