Apontas Akademie

Kompetent
Konsequent
Vertrauensvoll

Seminar:

Telefoninkasso im Forderungsmanagement

Die richtige Kenntnis der zu führenden Telefongespräche erleichtert die tägliche Arbeit im Forderungsmanagement. Ein sensibles Thema richtig angefasst und durchgeführt, ist die Trainingsmaßnahme dieses Seminars. Es werden Übungstelefonate aufgezeichnet und analysiert um den Erfolg im späteren Umgang maßgeblich zu steigern. Das neue Wissen effektiv einzusetzen ist Zielsetzung dieses Seminars.

- Forderungsmanagement was ist das?
- Grundlagen der Kommunikation
- Idealer Gesprächsverlauf
- Roter Faden; namentliches Ansprechen; Zuhören; Fragetechniken
- Schuldnertypen – Der Vielredner, Der Schweigsame, Der Unentschlossene, Der Aggressive, Der Mitleidige, Der Arrogante
- Gesprächsabschluss und Frustrationsbewältigung

Zielgruppen:	Fach- und Führungskräfte aus Forderungsmanagement und Rechtsabteilung von Kreditinstituten und Finanzdienstleistern, Versicherungen, Kliniken, Industrie-, Versorgungs-, Telekommunikations- und Medienunternehmen.
Ihre Referentin:	Angelika Mans Inhaberin der Collection Consult, Essen
Termin:	Dienstag, 26.01.2012
Ort	Hamburg
Teilnehmergebühr:	690,00 € zzgl. MwSt.*
Organisatorisches:	In der Teilnehmergebühr sind neben der Seminarteilnahme und umfangreichen Tagungsunterlagen auch Pausengetränke und der Mittagsimbiss enthalten.

Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:
Telefon: 03 88 41 – 75 318 Fax: 03 88 41 – 75 404
E-Mail: seminare@apontas-akademie.de

Für Ihre Anmeldung nutzen Sie bitte die umseitige Fax-Vorlage.

* Es gelten unsere AGB, in deren Rahmen wir auch Mengen- und Treuerabatte gewähren.

Per Telefax an 03 88 41-75 404

Apontas Akademie
Kirchweg 6
19273 Sumte

☐ **Ich bin an fortlaufenden Informationen zu Ihrem Seminarangebot interessiert. Bitte nehmen Sie mich in Ihren Verteiler auf.**

☐ **Ich möchte persönlich beraten werden. Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf.**

Name, Vorname:……

Telefon:……

E-Mail:……..

Seminaranmeldung

für die Veranstaltung der Apontas Akademie

Telefoninkasso im Forderungsmanagement
am 26.01.2012 in Hamburg

bitte ich, folgende Anmeldung zu notieren:

Name, Vorname: .....

Firma: .....

Funktion: .....

Abteilung: .....

Straße: .....

PLZ - Ort: .....

Telefon / Fax: .....

E-Mail: .....

Alternative Rechnungsanschrift:

Name, Vorname: .....

Firma: .....

Straße: .....

PLZ - Ort: .....

Die AGB* für offene Seminare (einzusehen unter www.apontas-akademie.de) erkenne ich an.

Datum Unterschrift Stempel