

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
- Schuldnerstypen – 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, 19.11.2012

Ort Marriott Hotel Leipzig

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.

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 19.11.2012 in Leipzig**

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