

„Das aktuelle Interview“

Verkauf & Service *aktuell*,
fragte den CRM-Fachspezialisten Udo Peilicke
[www.peilicke-telefontraining.de] von der
Akademie für Telefonkommunikation - Berlin
[www.aft-virtuell.de]

**Herr Peilicke, was ist beim Inkasso der Vorteil
des Telefons gegenüber einem schriftlichen
Verfahren?**

Mit dem Telefon stellen Sie bzw. Ihre
MitarbeiterInnen –ohne sofort gleich einen
Rechtsanwalt oder ein Inkassobüro
einzuschalten– schnell und kostengünstig einen
sofortigen Kontakt zum säumigen Schuldner
her. Sie bauen somit eine personenbezogene
persönliche Beziehungsebene auf, die Ihre
Rechnung plötzlich mit einer Stimme, einer
Person verbindet. Dies schafft die Basis, um
erfolgreich offene Außenstände nachweisbar per
Telefon zu reduzieren.

**Gibt es Tageszeiten oder Wochentage, die für
Inkassogespräche besonders günstig sind?**

Ja, die gibt es. Abhängig von der
Zusammensetzung der säumigen Schuldner,
lässt sich folgendes feststellen: Privatpersonen
sind überwiegend in den Abendstunden und am
Wochenende zu erreichen. Geschäftskunden
erreicht man dagegen recht gut von Dienstag bis
Donnerstag. Was die Zeitfenster anbelangt,
hängt dies entscheidend von der jeweiligen
Branche ab. Hier sollte man auf vorhandene
Erfahrungswerte zurückgreifen.

**Mit welcher Strategie sollte man beim Inkasso
ins Gespräch gehen?**

Bewährt hat sich folgende Vorgehensweise:

1. Aussenden der Rechnung. 2. Nach 14 Tagen
Kontakt in Form eines Infotelefonats.
3. Bei fehlendem Zahlungseingang
Telefoninkassotelefonat am 31. Tag.
Da man im Infotelefonat abgeklärt hat, ob die
Rechnung beim Schuldner wirksam
zugegangen ist und ob der Kunde mit der
Leistung zufrieden war, kann man im
Telefoninkassotelefonat gleich auf das
eigentliche Anliegen zu sprechen kommen.

**Was tut man, wenn sich der Ansprechpartner
immer wieder verleugnen lässt?**

Da dies häufig der Fall ist, sollten Sie als
Gläubiger die 4 folgenden Möglichkeiten in
Betracht ziehen:

1. Den Kollegen mit freundlicher Hartnäckigkeit
klar machen, was eine Verweigerung der
Zahlung für Folgen haben kann.
2. Ein persönliches FAX an den
Ansprechpartner mit bitte um Rückruf und
mögliche Konsequenzen bei weiterer
hartnäckiger Kontaktverweigerung
3. AB besprechen, ebenfalls mit Hinweis auf die
Konsequenzen bei weiterer hartnäckiger
Kontaktverweigerung
4. Wenn alle vorgenannten Möglichkeiten zu
keinem Erfolg geführt haben, kontaktieren Sie
eine Führungsebene höher.

Gibt es typische Ausreden für säumige Zahler?

Obwohl die Ausreden für uns ja uninteressant
sind, muss ich diese Frage mit ja beantworten.
Um hier wirkungsvoll agieren zu können, ist ein
geplantes Vorgehen und ein sogenannter Roter
Faden im Gespräch notwendig. Wenn man dies
beherrscht, sind Ausreden absolut kein Thema.

**Ein Problem beim Telefonieren ist die
Beweissicherung. Wie sollte man da vorgehen
um Vereinbarungen rechtssicher zu
dokumentieren?**

Alle Vereinbarungen, die telefonisch getroffen
werden, sind zusätzlich schriftlich von allen
Beteiligten zu unterzeichnen und zu bestätigen.

**Ich Danke Ihnen für das interessante Gespräch,
Martin Buttenmüller**

ERSCHIENEN

03.02.2004

Verkauf & Service *aktuell*,
Ideenbrief für professionelle Kundengewinnung
und Kundenbetreuung,

IMPRESSUM

GW I Gesellschaft für Wirtschaftsinformation
GmbH & Co.KG
Kapuzinerstraße 9, 80331 München
Tel.: 089 231 103-0, Internet: www.gwi.de