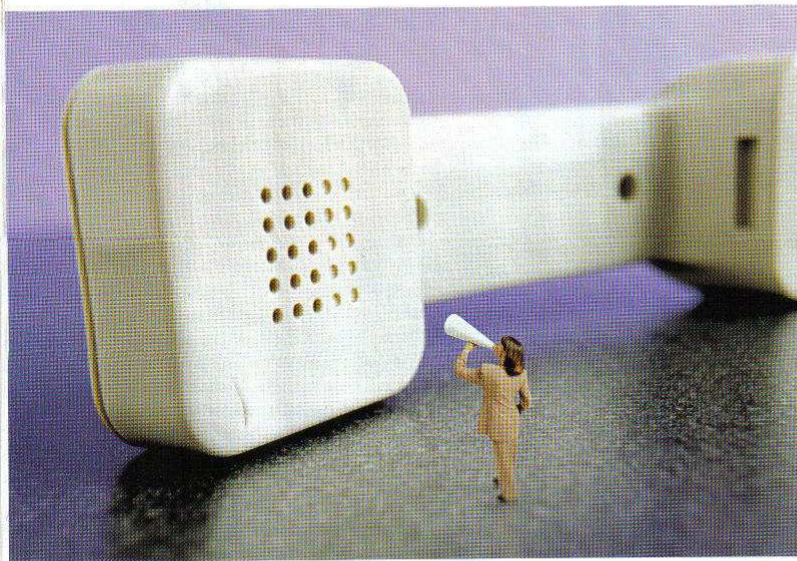


Bei Anruf Überweisung

Die Wirtschaftskrise hat die Zahlungsmoral sinken lassen. Wer sein Geld bekommen möchte, muss aktiv werden. Mit einem telefonischen Mahnwesen können KMU Zahlungsausfälle verhindern und Kosten sparen. Gleichzeitig hilft es, Kunden zu halten.

Text _ Karsten Zunke



Erfolg mit dem Megaphon? Wer säumige Kunden anruft, kommt schneller an sein Geld.

Die Wirtschaftskrise wirkte sich vor allem in der ersten Jahreshälfte 2009 negativ auf die Zahlungsmoral deutscher Unternehmen aus. Im Laufe des Jahres hellte sich die Lage etwas auf. Vor allem im Schlussquartal gab es eine versöhnliche Entwicklung: Laut einer Studie des Wirtschaftsinformationsdiensts D&B Deutschland zahlten durchschnittlich 79,35 Prozent aller Unternehmen in Deutschland ihre Rechnungen vereinbarungsgemäß. Doch die restlichen gut 20 Prozent treffen die Leistungserbringer immer noch hart. Hinzu kommt, dass viele Firmen ihre Liquidität zunehmend steuern, indem sie Zahlungsziele bis

zum letzten Tag ausnutzen. Vor allem KMU verfahren häufig nach dem alten Schema: Sie verschicken Rechnungen, danach Mahnungen, dann wird mit dem Rechtsanwalt gedroht und schließlich der Fall einem Inkasso-Dienstleister übergeben. »Das ist uneffizient«, sagt der Berliner Telefontrainer Udo Peilicke. Immer mehr Unternehmen versuchen daher, Zahlungsausfällen aktiv vorzubeugen. Als äußerst wirksame Maßnahme hat sich das telefonische Mahnwesen erwiesen. Anstatt stur nach »Schema F« zu verfahren, kann ein Griff zum Telefonhörer Kosten sparen und Zahlungsausfälle verhindern.

Peilicke beobachtet einen steigenden Schulungsbedarf quer durch alle Branchen und Unternehmensgrößen. Dafür hat er eine einfache Erklärung: »Durch den Telefonanruf wird eine Beziehungsebene aufgebaut, die Rechnung wird persönlich. Das erhöht die Chancen, an sein Geld zu kommen.«

Aktiv Lösungen anbieten

Der große Vorteil: Das Gespräch führt zu einem konkreten Ergebnis. Entweder das Unternehmen ist insolvent und kann nicht zahlen oder der Kunde veranlasst die Zahlung sofort – beziehungsweise zu einem definierten Termin. »Die Erfolgsquote ist extrem hoch, wenn man es richtig anstellt«, sagt Peilicke, für den Mahntelefonate freundliche Gespräche sein sollten. »Der Anrufer muss sich als Lösungsanbieter präsentieren, nicht als Geldeintreiber«, rät Peilicke.

Der Erfolg Forderungsmanagements per Telefon hängt von zwei Dingen ab: Vom kommunikativen Geschick des Anrufers und von der richtigen Vorgehensweise. Spezielle Kenntnisse in Rhetorik und Kommunikation sind ebenso wichtig wie die Kenntnis rechtlicher Hintergründe, etwa zum Datenschutz. »Sind die Anrufer professionell geschult, schont Telefon-Inkasso die Kundenbeziehung...