

Seminare  
gemeinsam  
oder  
einzeln  
buchbar!

# Außenstände erfolgreich eintreiben



Prok. Mag.  
Stegbauer,  
MSc, MBA  
Bereichsleitung  
Raiffeisenbank  
Wien  
RLB NÖ-Wien



Dipl.-Vw.  
Reising  
Geschäfts-  
führende  
Gesellschafterin  
I.Q.-M. GmbH

seminar 1

## Professionelles Forderungs- management – Liquidität sichern

06. März 2019, Wien

17. September 2019, Wien

seminar 2

## Kundenbindung durch verkaufs- orientiertes Mahnwesen

26. März 2019, Wien

11. September 2019, Wien



**ARS**  
AKADEMIE  
FÜR RECHT,  
STEUERN &  
WIRTSCHAFT

Von den Besten lernen.

mit Prok. Mag. Alexander Stegbauer, MSc, MBA

## IHR NUTZEN

Die Folgen der Finanzmarktkrise sind noch immer deutlich spürbar. Eine schlechte Zahlungsmoral kann zu erheblichen finanziellen Schäden führen. Deshalb war professionelles, organisiertes Forderungsmanagement für Unternehmen nie wichtiger als jetzt. Denn verspätete oder sogar ausbleibende Zahlungen können zu Liquiditätsengpässen führen und totale Forderungsausfälle können ein Unternehmen nachhaltig in seiner Existenz bedrohen.

**Ein gut strukturiertes Forderungsmanagement ist für Klein-, Mittel- und Großunternehmen gleichermaßen ein wichtiger Bestandteil der strategischen Unternehmensplanung.**

## SEMINARINHALTE

- **Verankerung des Forderungsmanagements als strategisches Unternehmensziel**
- **Verantwortlichkeiten für ein gut strukturiertes Forderungsmanagement klären**
- **Komplexes, sachliches und zeitnahes Zusammenspiel von Vertrieb und Forderungsmanagement**
  - Aktive Kommunikation intern und extern
  - Regelmäßige Abstimmungen der Maßnahmen intern
  - Gemeinsame Strategie für effizientes Mahnwesen zum Forderungsmanagement ohne Inkassounternehmen
- **Differenzierung der KundInnen – „Kundenrating“**
  - Bonitätsprüfung (externes / internes Rating)
  - Zahlungsverhalten (Skonto-, Netto-, Mahnzahler)
  - Rechtsform des Unternehmens
  - Umsatz vs. Ertrag
  - Einteilung in Normal- bzw. RisikokundInnen
  - Vergabe von internen Krediten (Einkaufsvolumen für KundInnen)
- **Risiko erkennen und Maßnahmen setzen**
  - Regelmäßiges Mahnverfahren
  - Rechtzeitiges, wirkungsvolles Handeln bei Überfälligkeiten
  - Abstimmung der Zuständigkeiten & Verantwortungen bei Maßnahmen
  - Reduktion der Forderungsausfälle planen und betriebswirtschaftliche Bedeutung sichtbar und spürbar machen
- **Reporting und Kennzahlen für ein professionelles, organisiertes Forderungsmanagement**
  - Reporting nicht nur als Informationstool nutzen
  - „After Review“ – Forderungsausfallsbesprechungen führen & damit „lernende Systeme“ im FM aufbauen
  - Optimierung des Working Capitals
  - nachhaltig Liquidität des Unternehmens sichern
  - „Betroffene zu Beteiligten“ und „Beteiligte zu Betroffenen“ machen
  - Erfolgsorientierte Entlohnungsmodelle im effizienten Mahnwesen

## IHR NUTZEN

### **Kundenbindung durch Mahnwesen hört sich für Sie unmöglich an?**

Ist es aber nicht, denn das traditionelle Mahnwesen hat ausgedient. Vorbei sind die Zeiten, in denen zu spät bezahlte Rechnungen die Kundenbeziehung belastet haben. Heutzutage werden moderne Prozesse und Methoden im Forderungsmanagement und Kundenbeziehungsmanagement eingesetzt, um Geldeinbußen seitens des Unternehmens und Kundenfluktuation zu verhindern.

### **Heben Sie nachhaltig die Zahlungsmoral Ihrer Kundschaft!**

## SEMINARINHALTE

### ■ Zahlen / Fakten / Daten

- Mahnwesen und Kundenbindung?!
- Möglichkeiten und Grenzen
- Das heutige Zahlungsverhalten -
- Was hat sich verändert?!

### ■ Die Rolle des Kredit-Managements als Voraussetzung für ein erfolgreiches Forderungsmanagement

- Aufgaben des Kredit-Managements
- Das Kredit-Management als Schnittstelle im Unternehmen
- Erkennen und Reduzieren der Ausfallrisiken
- Bonität / Kundenklassifizierung / Kreditlimit

### ■ Zeitgemäße Prozesse im Forderungsmanagement als Bestandteil des Kundenbeziehungsmanagements

- Abläufe in der Fakturierung und effektive Methoden und Strukturen
- Mahnstufen, Mahnläufe, Mahnzyklen
- Kennzahlen im Forderungsmanagement
- Außenstandsdauer
- Forderungsmanagement als Kontrollinstrument

### ■ Die Mahnung als Kundenbindungsinstrument

- Das Mahnschreiben / Mahnstil / Wording / Wirkung
- Verzugszinsen und Mahnspesen im Mahnschreiben
- Der telefonische / persönliche Kontakt
- Kontaktangebot passiv
- Aktiver Kontakt als Kundenbindungsinstrument

### ■ Das telefonische / persönliche Mahngespräch: Wie mache ich aus Mahnungen Zahlungen und erreiche zusätzlich Kundenbindung?

- Der Rollenkonflikt bei Mahngesprächen
- Der Umgang mit der Sorge, die Kundschaft zu verlieren / verärgern
- Mehr Selbstverständnis und Kommunikationsstärke
- Erfolgskriterien im Mahngespräch zur Stärkung der Kundenbeziehung
- Erfolgskriterium: erfolgreiche Einwandbehandlung
  - Erfolgreiche Techniken aus dem Verkauf nutzen
  - Ziel- und lösungsorientiertes Verhalten in Kommunikation umsetzen
  - Typische Einwände und Reaktionen erlernen

# Jetzt anmelden!

office@ars.at +43 1 713 80 24-17 DW-14

## Seminar 1 **Professionelles Forderungsmanagement – Liquidität sichern**

- 06. März 2019, Wien
- 17. September 2019, Wien

## Seminar 2 **Kundenbindung durch verkaufsorientiertes Mahnwesen**

- 26. März 2019, Wien
- 11. September 2019, Wien

Sie können an den angeführten Terminen nicht teilnehmen?  
Bestellen Sie die Seminarunterlagen je nach Verfügbarkeit zu einem  
vergünstigten Preis! Kontaktieren Sie uns!

**Ort** ARS Seminarzentrum, Schallauterstraße 2–4, 1010 Wien

**Uhrzeit** jeweils von 9.00–17.00 Uhr

... und bin einverstanden, dass meine Daten elektronisch gespeichert werden und ich per E-Mail über weitere  
Veranstaltungen informiert werde. Als Gerichtsstand wird Wien vereinbart.

**TEILNEHMER/IN**

KonzipientIn  BerufsanwärterIn

Name / Vorname / Titel

Aufgabenbereich / Abteilung

Tel.

Mobil

E-Mail

**FIRMA**

Beschäftigte  bis 100  100–200  über 200

Branche/ Firma

Straße, Postfach

PLZ, Ort

E-Mail für Rechnungsversand

Datum

Unterschrift

## IHRE INVESTITION / ERMÄSSIGUNGEN

€ 480,- exkl. USt. (pro Seminar)

- 12 % (per TN) ab 5 TeilnehmerInnen eines Unternehmens
- 10 % (per TN) ab 3 TeilnehmerInnen eines Unternehmens
- 20 %\* für RA-KonzipientInnen, WT-BerufsanwärterInnen, NO-KandidatInnen

## 10 % Ermäßigung bei Buchung beider Seminare! (für 1 Person)

Ermäßigungen, Rabatte, Frühbucherbonus etc. sind nicht addierbar! \*Ermäßigung nur gegen Vorlage von Legitimation/Bescheid.

Gebühr inkl. Seminarunterlage, Begrüßungskaffee, Erfrischungsgetränken, Mittagessen und exkl. 20 % USt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eintreffens und nach Maßgabe freier Plätze berücksichtigt. Wir ersuchen Sie nach Erhalt der Rechnung die Teilnahmegebühr bis zum Seminartermin zu überweisen. Seminarunterlagen können nicht retourniert werden! Die Rechnung wird per E-Mail versendet. Bitte haben Sie Verständnis, dass bei Stornierungen ab 14 Tage vor Seminarbeginn 50 % des Seminarbetrages, bei Stornierungen oder Nichterscheinen am Veranstaltungstag die volle Gebühr in Rechnung gestellt wird. Bei jeder Stornierung beträgt die Bearbeitungsgebühr € 40,-. Bei einer Umbuchung auf einen Folgetermin bleibt die ursprüngliche Rechnung inkl. der Fälligkeit gültig. Zusätzlich wird eine Gebühr von € 20,- exkl. USt. (ausgenommen am Seminartag: 15 % Aufschlag) in Rechnung gestellt. Stornierungen können ausschließlich schriftlich entgegengenommen werden! Selbstverständlich können Sie jedoch gerne eine Ersatzperson nominieren. Die Veranstalter behalten sich vor, Seminare aus wichtigen Gründen zu verschieben sowie Programmänderungen vorzunehmen. Sollten Sie spezielle Bedürfnisse (Barrierefreiheit, Lebensmittelunverträglichkeiten etc.) haben, geben Sie uns diese bitte bekannt. Irrtümer und Preisänderungen vorbehalten.

## ARS TEAM

Inhalt / Konzeption: Mag. Martina Lehner, Projektorganisation: Gudrun Sochor, MA



ARS ist ÖCERT-Qualitätsanbieter!

## WER MUSS INFORMIERT SEIN

- ✓ MitarbeiterInnen aus dem Forderungs- und Kredit-Management, Mahnwesen – und auch gerne MitarbeiterInnen aus dem Vertrieb!
- ✓ GeschäftsführerInnen / UnternehmerInnen
- ✓ FinanzleiterInnen / ControllerInnen / LeiterInnen und MitarbeiterInnen des Rechnungswesens

Details & weitere Infos auf

ars.at

