



## **CONSENSIS** Trainingsübersicht

### **Spezielles**

Telefontraining  
Präsentationstraining  
Emotionale Intelligenz  
Stress- und Zeitmanagement  
Beschwerde-Management  
KI-Training  
Service Excellence  
Coaching  
Empfangstraining

### **Verkaufs-Themen**

Verkaufstraining  
Telefonverkaufstraining  
Verhandlungsführung  
**Inkasso-Training**  
Messe Training  
Selbstmarketing  
Telefonakquise-Training  
Cold Call-Training

### **Interne Kommunikation**

Management Training  
Konflikt-Management  
Teambildung  
Fördergesprächs-Training  
Feedback-Training  
Gesprächsführungs-Training

## **Inkasso-Training**

### **Souverän und seriös Ziele erreichen**

Offene Forderungen gehören zum Alltag vieler Unternehmen – doch wie sie angesprochen werden, entscheidet über Erfolg oder Misserfolg. Ein professionelles Mahntelefonat holt Geld zurück, ohne die Kundenbeziehung zu gefährden. Was dabei den Unterschied macht, sind oft keine grossen Dinge: die richtige innere Einstellung, eine partnerschaftliche Sprache und die Fähigkeit, mit Einwänden souverän umzugehen.

Dieses Training gibt Ihnen genau diese Werkzeuge an die Hand – praxisnah, direkt anwendbar und auf Ihre Gesprächssituationen zugeschnitten.

### **Ihr Nutzen**

- Mehr Sicherheit und Ruhe in Mahntelefonaten
- Souveräner Umgang mit Einwänden, Vorwänden und Konflikten
- Konkrete Vereinbarungen und verbindliche Zusagen am Telefon erzielen
- Positiv und partnerschaftlich kommunizieren – und trotzdem klar bleiben
- Verschiedene Kundentypen erkennen und situativ richtig reagieren
- Konflikte konstruktiv lösen, ohne die Beziehung zu gefährden
- Telefonstandards sicher anwenden
- Training in realistischen 1:1-Situationen mit individuellem Feedback
- Eigene Stärken erkennen und gezielt weiterentwickeln

### **Haupt-Prozessmodule**

*(werden ausführlich in Zusammenarbeit mit Ihnen definiert)*

- Schlüsselfaktoren der Kommunikation am Telefon
- Vorgehen bei Mahntelefonaten – Struktur, Phasen, Leitfäden
- Souveränität im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- Argumentieren, Verhandeln und Fragetechnik
- Stimmbildung und Tonalität
- Einwände als Chance zur Kundenbindung nutzen
- Vertrauen aufbauen und pflegen
- Klar positionieren und konkret verbleiben