

Telefonie im Inkasso

Oft zitiert – selten konsequent & effizient eingesetzt.

Auf Webseiten und in Broschüren von [Inkassounternehmen](#) wird häufig mit dem Einsatz des Kommunikationsmittels Telefonie als idealem Instrument für die Debitorenansprache geworben.

Studien einerseits und direkte Erfahrungen aus dem [Forderungsmanagement](#) haben aber gezeigt, dass diese Form der Telefonie gar nicht bis selten zum Einsatz kommt. Dies ist umso erstaunlicher, da sich bei konsequenter Debitorentelefonie eine erfolgreiche Einbringungsquote von bis zu 60% in der vorrechtlichen Phase erzielen lässt.

Die Werbung, die Umfragen, die Praxis

Generell zeichnet das Thema [Debitorentelefonie](#) in der Inkassobranche ein überaus diffuses Bild: Werbliches Anpreisen dieses Kommunikationsmittels steht im Widerspruch zur oftmals aus den Führungsetagen von Inkassodienstleistern zu vernehmenden Behauptung, Debitorentelefonie sei de facto ineffektiv und nicht zielorientiert. Umfragen und die periodisch publizierten Schuldenreports kommen zu einem anderen Ergebnis: Bis zu 73% der befragten Debitoren geben an, sie würden nach dem Erhalt einer schriftlichen Mahnung mit dem [Inkassounternehmen](#) bevorzugt telefonieren, da sie sich eine unmittelbare Ansprache und Hilfestellung für ihre Zahlungsprobleme erwarten.

Direkt in den Einbringungsprozess involvierte Inkassomitarbeiter bestätigten diese Untersuchungen und Umfragen: diejenigen, die den Kommunikationskanal Telefonie ausprobiert hatten, gaben an, dass das telefonische Gespräch der schnellste und effektivste Weg sei, um offene Forderungen anzumahnen und gleichzeitig Varianten der Bezahlung zu besprechen. Auch vielfältigste Ausreden von Debitoren liessen sich durch eine deutlich formulierte Einwandvorwegnahme am Telefon schneller und konsequenter erledigen als in einem Hin und Her von Mahnbriefen.

Voraussetzung für den Erfolg in der Debitorentelefonie ist – so einleuchtend wie einfach – der konsequente, d.h. regelmässig stattfindende, telefonische Kontakt mit dem Schuldner. Im besten Fall stehen für diese Aufgabe entsprechend ausgebildetes Personal, psychologisch fundierte Leitfäden für Debitorentelefonie und auch optimierte Datensätze der anzusprechenden Personen zur Verfügung, um den Forderungsfall bereits in der vorrechtlichen Phase erfolgreich abschliessen zu können.

Position & Wert von Gläubigern

Gläubiger sind nicht einfach Lieferanten von ungenutztem Finanzpotential, an dem sich gut verdienen lässt. Diese haben Anspruch auf ihr Geld und bezahlen dafür, dass dieses Recht konsequent und so rasch wie möglich verfolgt wird.

Offene Forderungen sollten seitens der Inkassounternehmen nur in unbedingt notwendigen Fällen in das rechtliche Inkasso bzw. in die Forderungsüberwachung übergeführt werden.

Vorrechtliches Inkasso – Rechtliches Inkasso – Gerichtliches Inkasso – Verlustscheinmanagement

Kompetent in der Analyse, professionell in der Einbringung, leistungsstark im Service.

Wir sorgen mit unserem innovativen Schuldner-Kommunikationskonzept für einen schnelleren Zahlungseingang. Unser Ziel und Anspruch ist es, dass Ihre Rechnungen als Erstes bezahlt werden. Dafür bieten wir Ihnen professionelle, effiziente und preisgünstige Inkasso-Dienstleistungen an, die durch die Nutzung aller zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle gekennzeichnet sind.

Kontakt und weitere Informationen:

inkasso punkt ag

Frau S. Hummel

Bahnstrasse 1

CH-8274 Tägerwilen

Telefon: +41 (0) 71 677 20 90

Telefax: +41 (0) 71 677 20 91

E-Mail: office@inkasso.ag

Internet: www.inkasso.ag