

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1 Der Gläubiger mit Rechtskenntnissen setzt sich durch	11
1.1 Vor jeder Mahnung: Prüfen Sie die Rechtslage!	11
1.2 Wann kommt der Schuldner in Verzug?	11
1.3 Neu 2014: Gesetz zur Bekämpfung von Zahlungsverzug im Geschäftsverkehr	16
1.4 Vereinbarte Zahlungskonditionen gehen vor	18
1.5 Verzug trotz Reklamation?	20
1.6 Verzug bei Zahlungsverweigerung	21
1.7 Checkliste für Mahnungen	21
1.8 Dem Kunden beweisen, dass er die Rechnung bekommen hat	22
1.9 Aus Verzug wird Schadenersatz	24
2 Prüffähige Rechnungen versenden	29
2.1 Das gehört in eine prüffähige Rechnung	29
2.2 Stilfragen	33
2.3 Musterrechnungen	34
3 Mit Schuldndern umgehen	37
3.1 Erwartungshorizont des Gläubigers	38
3.2 Erwartungshorizont des Schuldners	38
3.3 So sehen Gläubiger ihre Schuldner	39
3.4 So sehen sich Schuldner selbst	40
3.5 So sehen Schuldner ihre Gläubiger	43
3.6 Checkliste für Schuldner	43
3.7 Die letzten 100 Tage einer GmbH	45
4 Inkasso, ein abteilungsübergreifender Prozess	47
4.1 Bonitätsprüfungen bei Neukunden	48
4.2 Monitoring bei A-Kunden	49
4.3 Rechercheaufgaben des Vertriebs	50
4.4 Informationsaustausch in Mahnkonferenzen	51

4.5	Checkliste: Inkassozusammenarbeit im Unternehmen	53
4.6	In Bildern: Drei Modelle der Zusammenarbeit Inkasso-Vertrieb	56
5	Ab wann mahnen?	59
6	Mahnabläufe organisieren	65
6.1	Wie viele Mahnungen sind notwendig?	66
6.2	Den richtigen Mahnmix einführen	67
6.3	Regelmäßig mahnen!	69
6.4	Messen Sie es oder vergessen Sie es	69
6.5	So sieht es in der Praxis aus	72
7	Ausredendatei	75
7.1	Liste typischer Ausreden von Schuldern	75
7.2	Eine Ausredendatei anlegen	86
8	Liste der Mahnargumente	91
9	Mahnen, ohne Kunden zu verlieren	101
10	Schriftlich mahnen	105
10.1	Weg vom juristischen Stil	105
10.2	Von der Anschrift bis zum PS: Die Formalien	108
10.3	Der Betreff trifft	110
10.4	Mahnen mit neuem Stil	113
10.5	Ein ausgefallenes Layout kann überzeugen	128
10.6	Richtig verpacken	137
10.7	Individueller Brief oder Standardmahnschreiben?	138
10.8	Eskalation über drei Mahnstufen	142
10.9	Andere Mahnwege: Auch per E-Mail	150
10.10	Mahnen per SMS	151
11	Das Telefon, der neue Star beim Mahnen	155
11.1	Telefonisch statt schriftlich mahnen – das sind die Vorteile	155
11.2	Inbound/Outbound	160
11.3	Die Scheu davor, Mahntelefone zu führen	162
11.4	Einen Telefonarbeitsplatz einrichten	165

Inhaltsverzeichnis

11.5	Mahntelefonate vorbereiten	168
11.6	Der rote Faden – wie ein Mahntelefonat ablaufen sollte	177
11.7	Stimme macht Stimmung	196
11.8	Mit Fragen den Schuldner öffnen	199
11.9	Aggressionen und Konfrontation – so lernen Sie, damit umzugehen	213
11.10	Teilzahlungen	233
11.11	Telefonvollstreckung	233
12	Abgabe ins gerichtliche Inkasso	233
13	Auslandinkasso	233
	Stichwortverzeichnis	253