

## Checkliste: Mahntelefonat

### 7 wichtige Regeln für das Telefongespräch mit Ihrem Schuldner?

1	Nennen Sie immer Ihre Gesamtforderung.	<input type="checkbox"/>
2	Vermeiden Sie Drohungen, Beleidigungen, Belehrungen und Zurechtweisungen.	<input type="checkbox"/>
3	Fördern und betonen Sie immer die Selbstkompetenz des Schuldners, sich aus den Schulden zu befreien.	<input type="checkbox"/>
4	Denken Sie daran, die optimale Rate kennt nur der Schuldner.  <b>3-Stufen Tipp:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stellen Sie drei Fragen: "Was haben Sie im Monat?", "Wie hoch ist die Miete?" und "Haben Sie weitere Raten zu zahlen?"</li> <li>■ Anschließend nutzen Sie einen "Psycho-Trick": Geld ist Macht, kein Geld bedeutet Ohnmacht. „Was können Sie im Monat zahlen?“ bringt den Schuldner in diese Zwickmühle. Entweder er muss peinlicherweise zugeben, dass er kein Geld hat und damit keine symbolische Macht oder er wird seinem Ego frönen und eine, wenn auch kleine, Rate anbieten.</li> <li>■ Diese erste Rate akzeptieren Sie auf keinen Fall: "Das reicht mir nicht aus. Was können Sie wirklich zahlen?" Hier überwinden Sie noch mal die Reservehaltung. Kommt die gleiche Zahl, ist die Rate wahrscheinlich, kommt eine höhere, ist diese trotzdem die künftige Rate. Der Schuldner hat sie selbst und zuerst genannt.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
5	Klären Sie alles in einem Gespräch, vereinbaren Sie keine Rückrufe.	<input type="checkbox"/>
6	Unterlagen senden Sie grundsätzlich nur gegen eine Zahlungsvereinbarung.	<input type="checkbox"/>
7	Verzichten Sie darauf, Beweise der Armut anzufordern.	<input type="checkbox"/>