

## Mahn-/ Gesprächsführung am Telefon – Argumente, rechtliche Grundlagen kennen und nutzen

Leider kommt es immer wieder vor, dass Beteiligte sich telefonisch nach Mahnungen u.a. Zahlungsaufforderungen/-erinnerungen melden und sich, manchmal aufregend über Nebenforderungen (Mahngebühren/Säumniszuschläge) „beschweren“. Aus dem Tagesprozess herausgerissen fällt es manchmal schwer, schnell, richtig und angemessen zu reagieren.

Dieser Tatsache geschuldet haben wir dieses Web-Seminar entwickelt, welches Ihnen helfen soll, die richtigen Reaktionen, Worte und richtigen Rechtsgrundlagen parat zu haben.

Folgende Inhalte sollen dargestellt und besprochen werden:

1. Telefon klingelt – der Einstieg – telefonische Visitenkarte
2. Das Anliegen – dessen Wertung
  - a) Kann nicht, will nicht
  - b) „Wiederholungstäter\*in“
  - c) Ermessensmöglichkeiten zu Nebenkosten
3. Verwaltungsinterne Regelung zum Umgang mit Säumniszuschlägen, Mahngebühren etc.
4. Rechtliche Grundlagen / Hintergründe kennen – benennen - Checklisten
5. Arbeit mit W-Wortfragen und Weilsätzen
6. Muss ich mich beleidigen lassen? Was kann ich dagegen tun?
7. u.a.m.

**Möchten Sie sich mit Beispielen einbringen, dann lassen Sie uns das bitte wissen, per E-Mail oder auch direkt in der Veranstaltung/im Anschluss. Wir freuen uns immer über Praxisbeiträge, die wir aktiv einbeziehen können.**

**Ihr/e Dozent/in:** Lutz Weber – Jurist, Geschäftsführer des BTK

**Zielgruppe:** MitarbeiterInnen, die in Bereichen der Festsetzung und Erhebung von Ansprüchen und der Stundungsbearbeitung in den Kreisen, Städten, Gemeinden, Ämtern, ZVB tätig sind, MitarbeiterInnen im RPA, Kämmerei, Kasse, Organisation und weitere, die an diesem Thema interessiert sind oder sein müssen.

### Das Web-Seminar findet jeweils statt am:

**20. Mai 2025** von 10:00 Uhr bis ca. 13:00 Uhr Seminarnr:200525/WebMT/LW  
**am 18. November 2025** von 10:00 Uhr bis ca. 13:00 Uhr Seminarnr: 181125/WebMT/LW  
**am 13. Februar 2026** von 09:30 Uhr bis ca. 12:30 Uhr Seminarnr:130226/WebMT/LW  
 die Zugangsdaten erhalten Sie mit der verbindlichen Teilnahmebestätigung

### Seminargebühren je Teilnehmer\*in: 140,00 € zzgl. der gesetzl. MwSt. (Brutto 166,60 €)

(Darin enthalten sind umfangreiche Seminarunterlagen und ein Fortbildungsnachweis per E-Mail nach dem Web-Seminar / der Seminarreihe.)  
 Es erfolgt eine Eingangsbestätigung, ca. 2 Wochen vor dem jeweiligen Termin die verbindliche Durchführungsbestätigung **mit den Zugangsdaten** zum Web-Seminar sowie eine Rechnung über die Seminargebühren per E-Mail. Seminarstornierungen bis zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn sind kostenfrei, danach werden 35,00 € Bearbeitungsgebühr, ab einer Woche vor dem Web-Seminartermin und bei Nichtbesuch des Web-Seminars wird die volle Gebühr fällig, da aufgrund Ihrer Anmeldung die TN-Anzahl nicht erweitert wurde. Im Weiteren gelten analog die Seminarbedingungen des BTK sowie die beiliegenden Hinweise. Gutscheineinlösung und Newsletter-Rabatte sind bei Web-Seminaren nicht möglich.

**Unsere Allgemeinen Seminarbedingungen finden Sie unter <https://www.beraterteamkommunal.de/allgemeine-seminarbedingungen/>**



**Anmeldung zum Web-Seminar per E-Mail [seminare@beraterteamkommunal.de](mailto:seminare@beraterteamkommunal.de) oder über die Homepage ggf. auch per Fax an 03 64 21 72 47 25 oder per Brief möglich**

*Hiermit melden wir, verbindlich, unter Anerkennung der Seminarbedingungen,*

zum Seminar am: \_\_\_\_\_ Seminarnummer: \_\_\_\_\_  
 folgende MitarbeiterInnen an (Name, Vorname, Tätigkeit): \_\_\_\_\_

