



Zahlungen klären, statt Kunden verlieren

„Wie Sie den Knoten in der Liquidität lösen, statt die Kundenbeziehung zu zerschneiden.“

Jürgen Dostal

Dienstag, 12. Mai 2026,
11:00 Uhr

Worum es heute geht

Heute zeige ich Ihnen:

- 👉 warum Kunden nicht zahlen
- 👉 warum Sie Steuern zahlen, obwohl Sie noch kein Geld gesehen haben
- 👉 wie Sie das konkret lösen



Offene Zahlungen zu bereinigen, entscheidet nicht nur über den Cashflow – sondern über Kundenbeziehungen.

01

Willkommen

Wer wir sind.



Mag. Jürgen Dostal, MBA

Unternehmensstrategie,
Krisenmanager, Mediator

Annette Behrendt, MSc

Kommunikationsexpertin, Design
Thinking Coach, Mediatorin,
Psychosoziale Beraterin



Christiana Scholz, MA BA

HR-Coach, Kompetenzberaterin,
Konfliktexpertin, Mediatorin



Referenzen



ORF



Hilton



LGA



VetMedUni
Wien



TTTech

Zum Ablauf

- 1 Dauer: 60 Minuten
- 2 Fragen bitte über Chat
- 3 **3 Bonus-Goodies** für sofortige Umsetzung
- 4 Standortgespräch: **Klarheit zu offenen Zahlungen**

02

Die Realität in
Unternehmen

Fall 1: „... und niemand spricht es an“

- AI-Projekt für ein Produktionsunternehmen: Projektvolumen: ca. 280.000 EUR
- 7 Monate Umsetzung durch Ihr Team
- 180.000 EUR bereits bezahlt
- Ab Monat 5: Veränderungen beim Kunden: Projektleiter weg, Entscheidungen verzögern sich; Anforderungen werden nachgeschärft
- Projektabschluss. Rechnung gestellt. Diese ist seit 4 Wochen offen: ca. 100.000 EUR; Buchhaltung fragt nach: „Sollen wir mahnen?“
- Projektteam zögert – „nicht ganz sauber gelaufen“
- Zusätzlich im Raum: Wartung & Folgegeschäft: 60.000–80.000 EUR/Jahr



Der entscheidende Punkt ist: Es geht nicht nur um 100.000 EUR – sondern um die Geschäftsbeziehung.

Fall 2: „... und alle sprechen darüber“

- IT-Projekt zur Einführung eines ERP-Systems: Projektvolumen: ca. 420.000 EUR
- Bereits nach 3 Monaten entstehen Spannungen
 - Kunde: „Lieferumfang nicht wie erwartet“
 - Auftragnehmer: „Nicht Teil des ursprünglichen Scope“
- Meetings werden intensiver, Ton wird schärfer; Zusätzliche Leistungen werden erbracht – ohne Klarheit
- Teilzahlungen verzögern sich zunehmend; Offen: ca. 150.000 EUR
- Beide Seiten argumentieren – keine Einigung
- Rechtliche Schritte werden erstmals angesprochen



Zusätzlich im Raum: Rollout in weitere Standorte
(ca. 300.000 EUR)

Was ist passiert?



- 1 Der zentrale Ansprechpartner ist weggefallen
- 2 Erwartungen wurden im Projektverlauf verändert
- 3 Offene Punkte wurden nicht konsequent geklärt
- 4 Das Projekt wurde „zu Ende gebracht“ – ohne echte Einigung

Die Logik hinter offenen Zahlungen

Phase	Typische Maßnahme	Wirksame Maßnahme
Projektstart	Grobe Abstimmung reicht	Erwartungen konkret klären & festhalten
Projektverlauf	Änderungen „einfach mitnehmen“	Änderungen aktiv vereinbaren
Projektabschluss	Abschluss trotz offener Themen	Abschluss nur mit Einigung



Inkasso ist kein Lösungsweg, sondern ein Ergebnis.

03

Die Werthaltigkeit von Zahlungen

Das Realisationsprinzip

Erträge sind in dem Jahr zu erfassen, in dem sie wirtschaftlich entstehen
– nicht erst bei Zahlungseingang.

👉 Wenn Sie eine Leistung erbracht haben:

- Umsatz wird in der G&V erfasst
- Forderung wird aktiviert
- Gewinn entsteht

➡ Dieser Gewinn ist steuerpflichtig auch wenn:

- die Forderung noch offen ist
- kein Zahlungseingang erfolgt ist



Sie versteuern nicht liquide Gewinne → außer Sie können die mangelnde Werthaltigkeit begründen.

Handelsrecht vs. Steuerrecht

Handelsrechtlich (UGB)

Bewertung nach wirtschaftlicher Realität

Vorsichtsprinzip gilt

Ergebnis wird früh korrigiert

Steuerrechtlich

Bewertung nach steuerlichen Regeln

Wertminderung erst bei **Nachweis**

Korrektur erfolgt zeitverzögert



Sie zahlen Steuern, bevor Geld kommt.

Auswirkung Unternehmen



- 1 Liquidität beeinträchtigt
- 2 Umsatz versteuert (Soll-Besteuerung)
- 3 Aufwand/Kosten für Forderungsmanagement
- 4 Folgegeschäft gefährdet → Neuakquisition notwendig

Zeit ist Geld

Verfahren

Direkte Klärung / Gespräch
Mediation / strukturierte Einigung
Stilles / offenes Factoring
Forderungsausfallsversicherung
Inkasso (außergerichtlich)
Gerichtsverfahren (Klage)
Insolvenz / Konkursverfahren

Typische Dauer bis Klarheit

1–4 Wochen
2–8 Wochen
1–3 Wochen
4–12 Wochen (Prüfung/Deckung)
2–6 Monate
12–36 Monate
2–5 Jahre

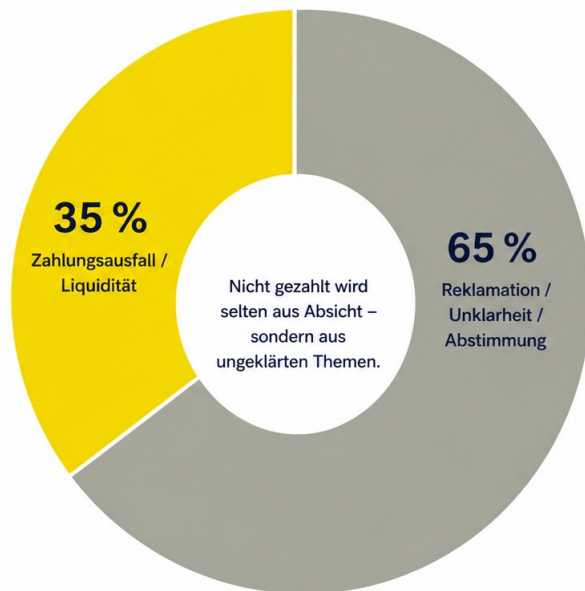


Wenn Sie früh zu einer Einigung kommen, ziehen Sie die wirtschaftliche Korrektur ins Heute.

04

Der Wert von Beziehungen

Warum Kunden nicht zahlen



Quelle:
Coface Payment Survey Europe 2023/2024
Dun & Bradstreet Global Trade Study 2023

65 % Reklamation / Unklarheit / Abstimmung

- Streit über Leistung oder Qualität
- Unklare Erwartungen oder Vereinbarungen
- Änderungen im Projektumfang
- Fehlende oder verspätete Freigaben
- Interne Abstimmungen beim Kunden

35 % Zahlungsausfall / Liquidität

- Fehlende Liquidität
- Wirtschaftliche Schwierigkeiten
- Insolvenz / Uneinbringlichkeit

Die Kosten der Kunden-Gewinnung



Neukunden gewinnen 5–7x höhere Kosten

- 5–7x höhere Kosten im Vergleich zur Kundenbindung*
- Zeitaufwand: Monate
- Vertrauensaufbau notwendig
- Erstes Projekt: unsicher
- Höheres Risiko, geringere Planbarkeit



Bestandskunde sichern Deutlich geringerer Aufwand

- Beziehung bereits vorhanden
- Folgegeschäft möglich
- Prozesse & Abläufe eingespielt
- Höhere Planbarkeit & geringeres Risiko



Wenn Sie den Kunden verlieren, beginnen Sie wieder bei null – mit 5- bis 7-fach höheren Kosten.*

Strategien zur Forderungsbetreibung



05

Flaute oder
Sturm

Warum offene Zahlungen eskalieren

1. Zu lange gewartet

→ Hoffnung ersetzt Entscheidung

2. Zu früh eskaliert

→ Inkasso statt Klärung

3. Gespräch vermieden

→ nur E-Mail statt Dialog

4. Falsche Ebene angesprochen

→ operativ statt Entscheidung

5. Unklar kommuniziert

→ Erwartungen nie geklärt



Die meisten Forderungen scheitern nicht am Kunden – sondern am eigenen Vorgehen.

Eskalationsstufen



Ab Stufe 4 wird es schwierig, den Konflikt ohne Unterstützung zu lösen.
Ab hier braucht es Struktur, Begleitung oder Mediation.

Wann welches Vorgehen sinnvoll ist

Phase 1 – Noch lösbar (Stufe 1–3)

- 👉 unterschiedliche Sichtweisen
- 👉 Gespräch möglich
- 👉 Lösung im Unternehmen realistisch



Klärungsgespräch

→ direkte Klärung im Unternehmen

Phase 2 – Kritisch (Stufe 4–6)

- 👉 Positionen verhärten sich
- 👉 Kommunikation wird schwierig
- 👉 Lösungen drehen sich im Kreis



Mediation

→ strukturierte Klärung mit externer Unterstützung

Phase 3 – Eskaliert (Stufe 7–9)

- 👉 Beziehung massiv gestört
- 👉 Vertrauen fehlt
- 👉 Gegenseitige Schädigung



Klage

→ Durchsetzung + Verlust der Kundenbeziehung

05

Klarheit in der Kunden- Beziehung

5 praktische Tipps für das Gespräch

1. Gespräch früh führen

→ nicht erst bei der Mahnung

2. Klar den Anlass benennen

→ „Ich möchte die offene Zahlung gemeinsam klären“

3. Sicht des Kunden aktiv einholen

→ nicht nur eigene Forderung darstellen

4. Erwartungen konkret machen

→ was ist realistisch – was nicht?

5. Vereinbarung verbindlich festhalten

→ Betrag, Termin, nächste Schritte



5 Fehler, die Sie meiden sollten

1. Analoge Kommunikation wählen (z. B. E-Mail)

→ persönliche Klärung suchen (direkt, idealerweise face-to-face)

2. Das falsche Setting wählen

→ kein Machtgefälle erzeugen, auf Augenhöhe sprechen

3. Den Kunden „überfallen“

→ Gespräch bewusst terminlich vereinbaren

4. Mit der falschen Person sprechen

→ nur mit Entscheidungsträgern klären

5. Konfliktsituationen vermeiden

→ aktive Konfliktkommunikation bewusst trainieren und einsetzen



Aufbau des Konfliktklärungsgesprächs



Struktur entscheidet, ob ein Gespräch klärt – oder weiter eskaliert.

1. Einstieg

→ Rahmen setzen, Ziel klären

2. Situation klären

→ Fakten & Sichtweisen auf den Tisch

3. Interessen verstehen

→ was steckt wirklich dahinter?

4. Lösungen entwickeln

→ Optionen statt Positionen

5. Vereinbarung treffen

→ Klarheit & Verbindlichkeit

Formulierungen für das Gespräch

Situation öffnen

„Wie sehen Sie die aktuelle Situation aus Ihrer Perspektive?“

Ursache verstehen

„Was hat dazu geführt, dass wir hier noch keine Einigung haben?“

Interessen sichtbar machen

„Was ist Ihnen an dieser Stelle besonders wichtig?“

Lösungsraum öffnen

„Was wäre aus Ihrer Sicht eine tragfähige Lösung?“

Klarheit herstellen

„Was können wir konkret vereinbaren – und bis wann?“

Abschluss sichern

„Dann halten wir das so fest, damit es für beide Seiten verbindlich ist.“

Balsam statt Gift - 1

Vorwürfe formulieren

→ „Sie haben...“, „Sie sind...“

👉 **stattdessen:** neutral beschreiben, was offen ist

💬 „Wir haben aktuell noch eine offene Zahlung – lassen Sie uns das gemeinsam klären.“

Unterbrechen oder korrigieren

→ verhindert echtes Verständnis

👉 **stattdessen:** ausreden lassen und zusammenfassen

💬 „Wenn ich Sie richtig verstehe, geht es Ihnen vor allem um...“

Argumentieren statt zuhören

→ erzeugt Widerstand statt Lösung

👉 **stattdessen:** aktiv nachfragen und verstehen

💬 „Was ist aus Ihrer Sicht der Hauptgrund, warum wir hier noch keine Lösung haben?“

Balsam statt Gift - 2

Positionen verteidigen

→ blockiert Bewegung im Gespräch

👉 **stattdessen:** Interessen hinterfragen

💬 „Was wäre für Sie an dieser Stelle wichtig, damit wir weiterkommen?“

Druck aufbauen

→ führt zu Gegenreaktion

👉 **stattdessen:** gemeinsame Lösung entwickeln

💬 „Was wäre aus Ihrer Sicht ein realistischer nächster Schritt?“

Unklar sprechen

→ schafft neue Missverständnisse

👉 **stattdessen:** konkret und verbindlich formulieren

💬 „Welchen Betrag können wir konkret bis wann vereinbaren?“

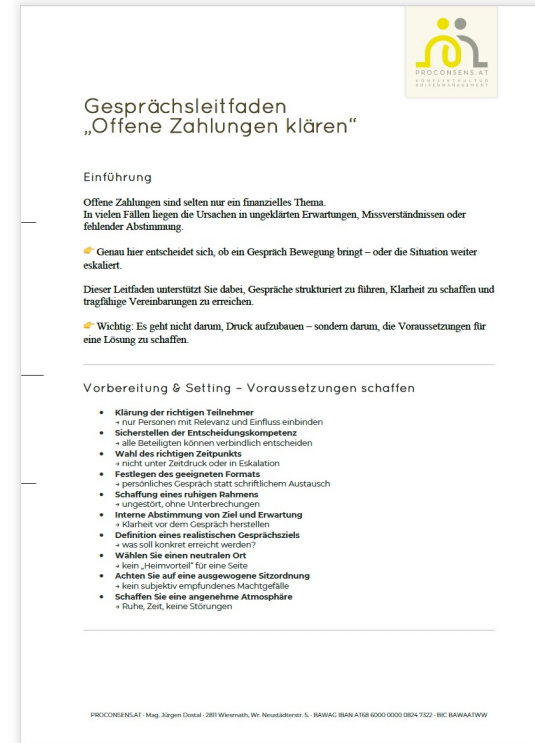
Gesprächsleitfaden


Eine Anleitung

- zur besseren Strukturierung von Klärungsgesprächen
- wie Sie das Setting optimieren
- mit 30 Formulierungen, die funktionieren
- mit Tipps zur Gesprächsführung

→ BONUS 1: Gesprächsleitfaden – Offene Forderungen klären

Downloadlink nach dem Webinar



**Gesprächsleitfaden**
„Offene Zahlungen klären“

Einführung

Offene Zahlungen sind selten nur ein finanzielles Thema. In vielen Fällen liegen die Ursachen in ungeklärten Erwartungen, Missverständnissen oder fehlender Abstimmung.

☛ Genau hier entscheidet sich, ob ein Gespräch Bewegung bringt – oder die Situation weiter eskaliert.

Dieser Leitfaden unterstützt Sie dabei, Gespräche strukturiert zu führen, Klarheit zu schaffen und tragfähige Vereinbarungen zu erreichen.

☛ Wichtig: Es geht nicht darum, Druck aufzubauen – sondern darum, die Voraussetzungen für eine Lösung zu schaffen.

Vorbereitung & Setting - Voraussetzungen schaffen

- **Klärung der richtigen Teilnehmer**
 - nur Personen mit Relevanz und Einfluss einbinden
- **Sicherstellen der Entscheidungskompetenz**
 - alle Beteiligten können verbindlich entscheiden
- **Wahl des richtigen Zeitpunkts**
 - nicht unter Zeitdruck oder in Eskalation
- **Festlegen des geeigneten Formats**
 - persönliches Gespräch statt schriftlichem Austausch
- **Schaffung eines ruhigen Rahmens**
 - ungestört, ohne Unterbrechungen
- **Interne Abstimmung von Ziel und Erwartung**
 - Klarheit vor dem Gespräch herstellen
- **Definition eines realistischen Gesprächsziels**
 - was soll konkret erreicht werden?
- **Wählen Sie einen neutralen Ort**
 - kein „Heimvorteil“ für eine Seite
- **Achten Sie auf eine ausgewogene Sitzordnung**
 - kein subjektiv empfundenes Machtgefälle
- **Schaffen Sie eine angenehme Atmosphäre**
 - Ruhe, Zeit, keine Störungen

PROCONSENS.AT | Mag. Jürgen Dostal | 2021 Wien, WI, Neustädterstr. 5, BA/WAC/BAR/ATB 6000 0000 0024 7022 | RIC/BAWA/TW

Sprechen wir Klartext.

„The most important thing in communication is hearing what isn't said.“

(Peter Drucker)

Was Mediation möglich macht



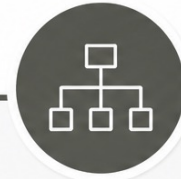
NEUTRALITÄT

- ✓ Der Mediator ist kein Teil des Systems
- ✓ keine eigene Interessenlage
- ✓ schafft Vertrauen auf beiden Seiten



BALANCE

- ✓ unterschiedliche Macht wird ausgeglichen
- ✓ beide Seiten kommen zu Wort
- ✓ Gespräch auf Augenhöhe



STRUKTUR

- ✓ der Prozess wird geführt
- ✓ nicht die Lösung vorgegeben
- ✓ Klarheit statt Eskalation



Die Lösung entsteht bei den Parteien:
Mediation schafft die Voraussetzung dafür.

Warum Mediation anders wirkt als ein internes Gespräch

Kriterium	Gespräch im Unternehmen	Mediation
Unparteilichkeit	Teil des Systems	neutral & allparteilich
Machtverhältnisse	oft unausgeglichen	werden aktiv ausgeglichen
Rolle im Prozess	steuert Inhalt & Lösung	moderiert den Prozess
Lösungsfindung	oft durch Druck / Position	entsteht gemeinsam
Dynamik	geprägt von Interessenlage	strukturiert & geführt



Mediation bringt das, was intern oft fehlt:
Neutralität, Balance und Struktur.

Was Mediation zusätzlich leistet



Vorbereitung auf beiden Seiten

→ Vorinformationen einholen,
Klarheit schaffen,
Strategie planen



Allparteilichkeit sicherstellen

→ beide Seiten werden
gleichwertig gehört



Gespräch strukturiert führen

→ hält Fokus und verhindert
Eskalation, übersetzt, spiegelt
Emotionen, weist den Weg zur
Lösung ohne sie vorzugeben



Verbindlichkeit in der Umsetzung sichern

→ begleitet und stabilisiert die
Vereinbarung

Ein typischer Fall – und die Lösung

ERP-Projekt mit einem Volumen von ca. 420.000 EUR. Bereits nach drei Monaten entstehen Spannungen. Der Kunde sieht den Lieferumfang als nicht erfüllt, der Auftragnehmer verweist auf den vereinbarten Scope. Zahlungen verzögern sich zunehmend, rd. 150.000 EUR bleiben offen. Der GF bietet Klärung über Mediation.

In der Mediation wird sichtbar

- Abnahmetests nur teilweise berücksichtigt
- Projektverantwortlicher beim Kunden länger ausgefallen
- Abstimmungen dadurch lückenhaft

Ergebnis

- Einigung auf 120.000 EUR Zahlung
- Klarer Leistungsabschluss
- Keine weitere Eskalation



Nicht die Forderung war das Problem –
sondern die fehlende Abstimmung.

Vorlage Lösungsvereinbarung

Machen Sie die Vereinbarung verbindlich:

- Gegenstand
- Zeitraum
- Zuständigkeiten
- Weitere Zusammenarbeit

Grundlage für Teil-Wertberichtigung der Forderung:

- wirtschaftliche Begründung
- keine „freiwillige Großzügigkeit“

→ **BONUS 2: Vorlage Lösungsvereinbarung**

Downloadlink nach dem Webinar



Vereinbarung zur Klärung offener Forderungen
(Vergleich)

1. Parteien

Zwischen

[Unternehmen A, Firmenbuchnummer, Adresse]
(im Folgenden „Auftragnehmer“)

und

[Unternehmen B, Firmenbuchnummer, Adresse]
(im Folgenden „Auftraggeber“)

2. Gegenstand und Ausgangssituation

Diese Vereinbarung bezieht sich auf das Projekt

[Projektbezeichnung / Vertragsdatum]

sowie die daraus resultierenden offenen Forderungen des Auftragnehmers aus folgenden Rechnungen:

- Rechnung Nr. [XXX] vom [Datum] über EUR [Betrag]
- Rechnung Nr. [XXX] vom [Datum] über EUR [Betrag]

Gesamtoffener Betrag: EUR [Gesamtbetrag]

Zwischen den Parteien bestehen unterschiedliche Auffassungen hinsichtlich Leistungsumfang, Projektdurchführung und Abnahme.

3. Vergleich und Zahlungsvereinbarung

Zur endgültigen Klärung vereinbaren die Parteien:

- Zahlung eines Betrages von EUR [Vergleichsbetrag]
- Fälligkeit: [Datum]

PROCONSENS.AT - Mag. Jürgen Dostal - 2011 Weismath, Wk. Neudorfstr. 5 - 84040 IBAN AT58 0000 0000 0024 7022 - BIC BAWAAT33

06

Was Sie jetzt
tun können
(außer hoffen)

Sie haben jetzt 3 Möglichkeiten

- 1** Abwarten
- 2** Selbst klären
- 3** Strukturiert lösen

Der Entscheidungs-Check

- ✓ Es handelt sich um eine **Einzelforderung** mit relevantem Volumen.
- ✓ Der Kunde ist wichtig für **Folgegeschäft**.
- ✓ **Neukundenakquisition** wird schwierig werden.
- ✓ Die **Liquidität** wird zeitnah benötigt (z. B. laufende Verpflichtungen).
- ✓ Nachvollziehbare Argumente aber **verhärtete Fronten**. „Ich habe Recht. Ich will mein Recht.“
- ✓ KSV meldet keinen Zahlungsausfall vom Kunden.

→ **Treffen 2 oder mehr Kriterien zu, sollte ein externer Vermittler/Mediator hinzugezogen werden.**



Phasen der Umsetzung

- 1 Analyse & Vorerhebung
- 2 Strategie-Entwicklung & Training
- 3 **Verhandlung & Vereinbarung**
- 4 Sicherung & Nachbetreuung

Das passende Paket für Sie

Paket	Preis	Fokus	Kernelemente	Ihr konkreter Nutzen
<i>Basis</i>	1.950 EUR	Ausgangslage klären	Analyse, Interviews beider Parteien, Debriefing	Sie erhalten Klarheit über die tatsächliche Ursache der offenen Forderung und eine fundierte Einschätzung, wie Sie den Fall selbst lösen können.
<i>Standard</i>	4.980 EUR + 3%*	Verhandlung mittlere Komplexität	Paket Basis + Konfliktmoderation + Vereinbarung	Wir führen die Gespräche strukturiert und gleichen die Interessen aus – mit dem Ziel, eine tragfähige Einigung und eine realisierbare Zahlung zu erreichen.
<i>Compact</i>	6.500 EUR + 5%*	Verhandlung hohe Komplexität	Paket Basis + intensive Konfliktmoderation + Vereinbarung	Bei komplexen Situationen schaffen wir Klarheit zwischen den Parteien und bringen festgefahrene Positionen wieder in Bewegung – damit eine Einigung überhaupt möglich wird.
<i>Premium</i>	9.900 EUR + 5%*	Verhandlung + Sicherung der Kundenbeziehung	Compact-Paket + Konflikttraining + Beziehungslandkarte	Neben einer tragfähigen Einigung sichern wir aktiv die zukünftige Zusammenarbeit und schaffen die Grundlage für stabiles Folgegeschäft.

Was kostet Sie welches Verfahren

(Forderung: 100.000 EUR | Realisiert: 80.000 EUR)

Verfahren	Kostenlogik	Gesamtkosten (typisch)
Inkasso	10–30% auf 80.000	8.000 – 24.000 EUR
Klage / Gericht	Fixkosten + Verfahrensrisiko	10.000 – 40.000+ EUR
Factoring	Gebühr + Risikoabschlag	10.000 – 30.000 EUR
PROCONSENS	4.980 – 6.500 EUR + 3–5% auf 80.000	7.400 – 10.500 EUR

3 starke Gründe für PROCONSENS.AT

1. Klärung statt Eskalation

Viele Unternehmen gehen bei offenen Forderungen direkt in Mahnung oder Inkasso. Wir setzen früher an: Wir klären die Ursachen gemeinsam mit beiden Seiten – so werden Zahlungen realisiert und die Kundenbeziehung bleibt erhalten.

2. Struktur für schwierige Gespräche

Offene Zahlungen scheitern selten an der Forderung, sondern an der Kommunikation. Wir bringen Struktur in festgefahrene Gespräche, schaffen Klarheit und führen beide Seiten zu einer tragfähigen Lösung.

3. Erfahrung aus Finanzierung & Mediation

Wir verbinden zwei Perspektiven:

Erfahrung aus dem Bankenumfeld – mit Fokus auf Forderungen, Liquidität und wirtschaftliche Bewertung – und Mediation.

👉 Gleichzeitig kennen wir große Projekte aus der Praxis und verstehen die typischen Streitpunkte rund um Leistungsumfang, Abnahme und Scope.

So starten wir gemeinsam

1. Fall einordnen

Wir analysieren gemeinsam Ihre konkrete Situation:
Worum geht es wirklich? Welche Dynamik steckt hinter der offenen Zahlung? Und wie ist die Beziehung zum Kunden einzuordnen?

2. Vorgehen festlegen

Auf Basis dieser Einordnung entscheiden wir gemeinsam, welcher Weg sinnvoll ist: interne Klärung, strukturierte Gesprächsführung oder Mediation.

3. Klärung umsetzen

Wir begleiten die Gespräche strukturiert – mit klarer Methodik, neutraler Führung und dem Ziel, eine tragfähige Lösung zu erreichen.



Unser Motto: Klarheit in Beziehungen schaffen.

07

Zum Abschluss

„Die Frage ist nicht, ob der Kunde zahlt.
Sondern: Ob Sie die Situation klären.“

Standort-Gespräch

Wenn Sie wissen möchten,
wie stabil Ihr Forderungsmanagement aktuell wirklich ist —
und ob offene Zahlungen bei Ihnen strukturiert geklärt werden oder eher
eskalieren —

👉 dann sichern Sie sich ein persönliches Standortgespräch:

- Analyse Ihrer offenen Forderungen
- Einordnung der Ursachen und Dynamiken
- Identifikation kritischer Fälle
- konkrete Quick-Wins für die Klärung
- Empfehlung für die nächsten sinnvollen Schritte

Standort-Gespräch

- 1. 10 Fragen in 3 Minuten beantworten**
So können wir uns auf das Gespräch mit Ihnen vorbereiten und konkrete Ansätze liefern.
- 2. Passenden Termin wählen**
In einem persönlichen 1:1 via Video geben wir Ihnen erstes Feedback.
- 3. Das Standort-Gespräch**
1:1, persönlich
90 Minuten, gratis & unverbindlich



Standortgespräch "Zahlung klären,
statt Kunden verlieren."



Sichern Sie sich einen Termin für die Standort-Bestimmung – **nur 10 Beratungsslots** verfügbar.

Konfliktberater

Konflikt? Kann ich!

Der Ratgeber im Umgang mit Konflikten,

- mit 10 einfachen Übungen zur Konfliktbewältigung im Alltag,
- inklusive Fallbeispielen,
- Fragebogen und
- Bonusmaterial

→ **BONUS 3: Konfliktberater**
Downloadlink nach dem Webinar



Ihre 3 Quick-Wins von Heute

1. Gesprächsleitfaden – Offene Forderungen klären

Lassen Sie sich auf Ihren Kunden ein!

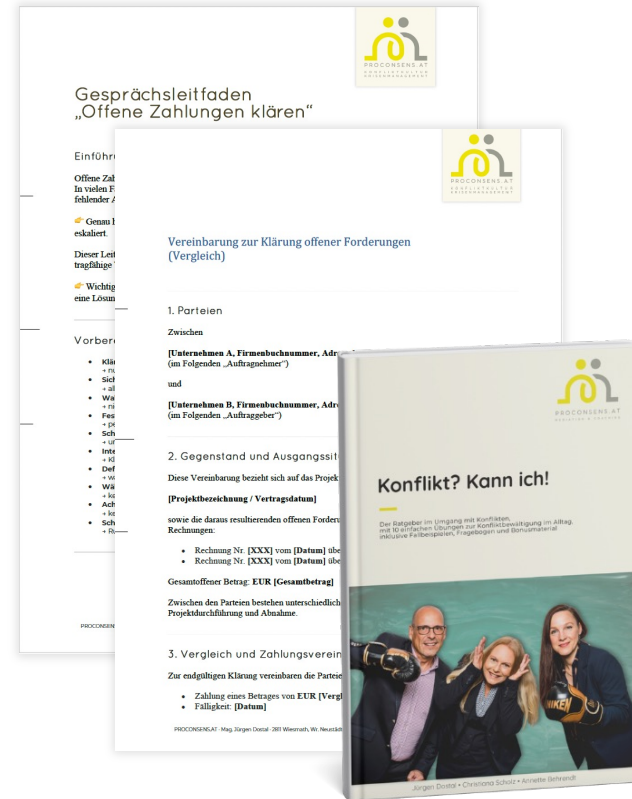
2. Vorlage für Vereinbarung

Halten Sie Ergebnisse fest.

3. Konflikttratgeber

„Konflikt? Kann ich!“
Konflikte gehören zum Geschäft

↓ Den Zugang erhalten Sie per E-Mail nach dem Webinar





Danke



Sie haben noch Fragen?

Mag. Jürgen Dostal, MBA
office@proconsens.at
+43 681 81614885
proconsens.at