

Psychologia w negocjacjach windykacyjnych - aspekt komunikacji telefonicznej

6 - 7 listopada 2014 r.
Hotel Marriott, Al. Jerozolimskie 65/79, Warszawa

Cele szkolenia

- ✦ Nabycie lub podniesienie kwalifikacji do przeprowadzania negocjacji telefonicznych, jako pierwszego narzędzia windykacji na etapie polubownym.
- ✦ Zdobywanie lub uzupełnienie wiedzy i umiejętności w zakresie samodzielnego prowadzenia procesu odzyskiwania wierzytelności w jego początkowej fazie.
- ✦ Uświadomienie uczestnikom, że proces windykacji jest jednym z elementów systemu zarządzania wierzytelnościami w przedsiębiorstwie.

Szkolenie polecamy zwłaszcza bankowcom, młodym windykatorom rozpoczynającym pracę w komórkach i departamentach windykacji, pracownikom firm i kancelarii windykacyjnych, pracownikom działów księgowości małych firm (sfery budżetowej i pozabudżetowej) zajmującym się odzyskiwaniem należności.

Podczas szkolenia uczestnicy:

na poziomie wiedzy poznają:

- ✦ etapy rozmowy windykacyjnej, według podanej konstrukcji, celem zastosowania jej w negocjacjach,
- ✦ rodzaje pytań wykorzystywanych w kontakcie z dłużnikiem, służących nie tylko do zdobywania informacji, ale umożliwiających prowadzenie negocjacji,
- ✦ najczęściej popełniane błędy podczas rozmowy z dłużnikiem,
- ✦ występujące typy osobowości oraz podział dłużników na określone grupy,
- ✦ poznają sposoby radzenia sobie z „grami” i wymówkami dłużników.

na poziomie umiejętności:

- ✦ nabędą lub utrwalą „posiadany warsztat” w zakresie prowadzenia rozmów windykacyjnych,
- ✦ rozwiną umiejętności w zakresie asertywnego reagowania w sytuacjach trudnych: obrażanie przez klienta, kłamstwo klienta, zarzucanie przez klienta mówienia nieprawdy,
- ✦ nauczą się kontrolować własne emocje w trakcie rozmów windykacyjnych,
- ✦ odkryją swoje mocne i słabe strony w pełnieniu roli windykatora,
- ✦ będą potrafić wyjaśnić dłużnikowi korzyści z zaproponowanego rozwiązania.

Metodyka szkolenia:

- ✦ Warsztat z elementami mini-wykładów, wzbogacony o techniki multimedialne (pp)
Struktura warsztatów - diagnoza sytuacyjna, ekspozycja, wystąpienia publiczne, panele dyskusyjne, praca zespołowa, twórczość, kreatywność, budowa standardów, zadania.
- ✦ symulacje negocjacyjne (wierzyciel - dłużnik) z zapisem na DVD,
- ✦ feedback grupy i trenerów,

Program szkolenia:

PSYCHOLOGICZNE ASPEKTY ZADŁUŻANIA SIĘ LUDZI

- ✦ Charakterystyka zobowiązań i podejścia do dłużników
- ✦ Dlaczego ludzie nie płacą?
- ✦ Dłużnik i wierzyciel, ucieczka od odpowiedzialności

CZYNNIKI ZACHĘCAJĄCE DŁUŻNIÓW DO UNIKÓW I PUŁAPKI CZYCHAJĄCE NA WIERZycIELA

- ✦ Pułapki psychologiczne
- ✦ Najczęstsze błędy w polityce windykacyjnej
- ✦ Zachęty do przeciągania płatności

TYPY DŁUŻNIKÓW I OSOBOWOŚCI

- ✦ Cztery główne powody postaw dłużników
- ✦ Charakterystyczne elementy "gry dłużnik"

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA TELEFONICZNA

- ✦ Struktura rozmowy telefonicznej
- ✦ Komunikacja dwubiegunowa
- ✦ Umiejętność komunikowania celów i intencji
- ✦ Perswazja, słowa "klucz"

MOWA SŁOWA- FACHOWO I EFEKTYWNIE

- ✦ Tempo mówienia, Dynamika wypowiedzi,
- ✦ Ton i siła głosu, Modulowanie głosu,
- ✦ Akcentowanie, Intonacja i ich rola

ETAPY ROZMOWY TELEFONICZNEJ

- ✦ Zasady rozmów z dłużnikami

Etapy rozmowy, od A do Z

- ✦ Jak budować relacje z dłużnikiem?
- ✦ Trudne sytuacje wierzyciela (windykatora)

PROCEDURA WINDYKACYJNA

- ✦ Pierwszy kontakt
- ✦ Negocjacje z dłużnikami
- ✦ O co walczymy, dokąd zmierzamy
- ✦ Techniki radzenia sobie z zagrywkami dłużników
- ✦ Asertywność jako aspekt psychologiczny (zasada win-win)

SANKCJE

- ✦ Sankcje we współpracy
- ✦ Sankcje psychologiczno- społeczne
- ✦ Zasady zapowiadania i komunikowania sankcji

ROLA INFORMACJI W WINDYKACJI NALEŻNOŚCI

- ✦ Informacje o osobie/ firmie dłużnika
- ✦ Informacje o historii współpracy
- ✦ Przedsiębiorcy i zakres ich odpowiedzialności

HARMONOGRAM

Dzień I

- ✦ 09:30 - 10:00 Rejestracja i przywitanie uczestników
- ✦ 10:00 - 11:30 Szkolenie
- ✦ 11:30 - 11:45 Przerwa kawowa
- ✦ 11:45 - 13:30 Szkolenie
- ✦ 13:30 - 14:00 Lunch
- ✦ 14:00 - 16:00 Szkolenie
- ✦ 16:00 - 16:15 Przerwa kawowa
- ✦ 16:15 - 18:00 Szkolenie

Dzień 2

- ✦ 08:30 - 09:00 Rejestracja i przywitanie uczestników
- ✦ 09:00 - 10:30 Szkolenie
- ✦ 10:30 - 10:45 Przerwa kawowa
- ✦ 10:45 - 12:30 Szkolenie
- ✦ 12:30 - 13:00 Lunch
- ✦ 13:00 - 15:00 Szkolenie
- ✦ 15:00 - 15:15 Przerwa kawowa
- ✦ 15:15 - 17:00 Szkolenie
- ✦ 17:00 Zakończenie szkolenia



Teresa Janicka – Michalak

Trener, ekspert z zakresu negocjacji windykacyjnych

Dyplomowany Trener Biznesu Metodologii SET.

Absolwentka Wydziału Ekonomii Uniwersytetu Marii Curie- Skłodowskiej w Lublinie i Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie Podyplomowego Studium Menedżersko – Bankowego oraz Studiów Windykacji Należności.

Doświadczenia w zakresie odzyskiwania należności zarówno w procesie restrukturyzacji oraz na drodze postępowania sądowego i egzekucyjnego zdobywała w trakcie ponad 13- letniej pracy zawodowej. Przeprowadziła wiele trudnych negocjacji z kontrahentami i dłużnikami, w czym pomogły jej wysoko rozwinięte umiejętności interpersonalne i komunikacyjne. Dostrzega obszary problemowe u strony będącej uczestnikiem negocjacji, przewiduje zagrożenia i ryzyko, co umożliwia osiągnięcie zaplanowanego celu w procesie negocjacyjnym.

Od kilku lat koordynuje Wieloosobowe Stanowisko Pracy ds. Windykacji Należności. Prowadzi szkolenia z zakresu negocjacji z dłużnikami oraz z zakresu stosowania aktów prawnych, wydanych do nich przepisów w postaci rozporządzeń oraz szczegółowych procedur windykacyjnych.



Rafał Brus

Dyplomowany Trener Biznesu.

Absolwent wydziału ekonomii UMCS w Lublinie.

Jako menadżer zarządzał w firmach polskich i międzynarodowych.

Trener, praktyk z doświadczeniem. Od 15 lat związany jest z rozwojem ludzi i organizacji. Od 10 lat prowadzi szkolenia i warsztaty handlowe, menadżerskie, specjalistyczne, edukacyjne. Współpracuje w rozwoju kompetencji sprzedażowych, społecznych i interpersonalnych. Wspiera tworzenie wizerunku, public relations, budowanie jakości obsługi i sprzedaży oraz sztukę savoir-vivre w biznesie.

Wieloletnie doświadczenie trenerskie oraz metody prowadzenia warsztatów dają gwarancję jakości świadczonych usług szkoleniowo-rozwojowych.

Jest członkiem Stowarzyszenia - Lubelski Klub Biznesu, w którym angażuje się w przedsięwzięcia mające na celu dalszy rozwój lokalnej przedsiębiorczości. Chętnie także dzieli się własnymi doświadczeniami trenerskim i menadżerskimi. Wspiera szerzenie dobrych praktyk w organizacjach, instytucjach i firmach różnych branż i usług.

Psychologia w negocjacjach windykacyjnych - aspekt komunikacji telefonicznej

6 - 7 listopada 2014 r. Hotel Marriott, Al. Jerozolimskie 65/79, Warszawa

Imiona, nazwiska oraz stanowiska uczestników:

Nazwa firmy:

Adres firmy:

NIP:

Tel:

Fax:

E-mail:

☐ Proszę o przesłanie potwierdzenia na mój e-mail

☐ Proszę o wystawienie faktury VAT

Uwagi:

Cena uczestnictwa

☐ 1090 PLN + 23% VAT - koszt udziału jednej osoby

☐ 990 PLN + 23% VAT - koszt udziału drugiej i każdej kolejnej osoby

UWAGA! W przypadku gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych stosujemy stawkę zw VAT

Warunki uczestnictwa

- Cena obejmuje: prelekcje, materiały, certyfikat oraz wyżywienie.
- Po otrzymaniu zgłoszenia prześlemy Państwu potwierdzenie udziału w szkoleniu oraz fakturę pro forma.
- Prosimy o dokonanie wpłaty zgodnie z terminem płatności podanym na fakturze proforma.
- Wpłaty należy dokonać na konto: 69 1140 2004 0000 3302 7499 3004
- Rezygnację z udziału należy przysłać listem poleconym na adres organizatora.
- W przypadku rezygnacji w terminie mniejszym niż 14 dni przed rozpoczęciem szkolenia pobierane jest 100% opłaty za udział bez względu na termin wysłania formularza zgłoszeniowego.
- Nieodwołanie zgłoszenia lub niewzięcie udziału w szkoleniu powoduje obciążenie pełnymi kosztami udziału.
- Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału.
- Zamiast zgłoszonej osoby w szkoleniu może wziąć udział inny pracownik firmy.
- Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie.
- W przypadku, gdy wykładowca z przyczyn losowych nie będzie mógł przeprowadzić zajęć w podanym wcześniej terminie WLR Training Group zastrzega sobie prawo zmiany terminu zajęć. Uczestnicy szkolenia wskazani przez osobę zgłaszającą zostaną niezwłocznie poinformowani o tym fakcie.
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych dla celów marketingowych przez WLR Training Group zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych (Dz.U. nr 133/97, poz. 883), a w szczególności zgadzam się na otrzymywanie informacji handlowej od WLR Training Group w rozumieniu Ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną na podane wyżej adresy e-mail.

☐ Oświadczamy, że akceptujemy warunki uczestnictwa w szkoleniu oraz zobowiązujemy się do zapłaty.

Podpis i pieczęć