

SKUTECZNA WINDYKACJA - PERSWAZJA I WYWIERANIE WPLYWU

9 - 10 czerwca 2025 r. - Online

CELE SZKOLENIA:

W trakcie zajęć nauczymy Państwa:

- technik prowadzenia windykacji (zawierających wiele punktów negocjacyjnych),
- psychologicznych prawidłowości procesów występujących w trakcie kontaktów windykacyjnych,
- obrony przed nieetycznymi działaniami drugiej strony,
- wychodzenia z trudnej sytuacji negocjacyjnych,
- prowadzenia negocjacji windykacyjnych z trudnym partnerem,
- wzmacniania siły negocjacyjnej w windykacji poprzez oddziaływanie niekonwencjonalnymi środkami językowymi,
- rozpoznawania niewerbalnych komunikatów partnera podczas procesu windykacji,
- rozpoznawania osobowości osób windykowanych,
- właściwego doboru strategii i technik negocjacji do osobowości i stylu negocjowania.

METODOLOGIA SZKOLENIA:

- Wykład interaktywny
- Warsztat negocjacyjny
- Praca indywidualna
- Dyskusja moderowana
- Symulacje
- Odgrywanie ról
- Testy autodiagnostyczne
- Testy osobowości

Program:

1. ELEMENTY PSYCHOLOGII W WINDYKACJI

- ✓ Jak rozgrywać reakcje obronne dłużników?
- ✓ Skąd się biorą wymówki dłużników? Jak je weryfikować?
- ✓ Skąd płynie siła negocjacyjna?
- ✓ Co da nam efektywne komunikowanie się w sytuacjach konfliktowych?
- ✓ Jak postępować i rozmawiać z nierzetelnymi klientami,
- ✓ Zasady skutecznej korespondencji z dłużnikiem.

2. SKUTECZNA KOMUNIKACJA W NEGOCJACJACH I BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM

- ✓ Procedury i regulamin windykacji,
- ✓ Znaczenie pierwszego wrażenia
- ✓ Rola indywidualnego podejścia do dłużnika
- ✓ Strategie otwarcia rozmowy i przełamywanie lodów
- ✓ Nawiązywanie kontaktu i podtrzymywanie relacji

3. STRATEGIA NEGOCJACJI W WINDYKACJI

- ✓ Tworzenie strategii negocjacyjnych
- ✓ Negocjacje osobiste i telefoniczne
- ✓ Techniki negocjacji dostosowane do sytuacji
- ✓ Stanowiska a interesy.
- ✓ Interes musi być chroniony - różne drogi dojścia do celu (realizacji interesu).
- ✓ Jak radzić sobie z impasami?
- ✓ Budowanie porozumienia negocjacyjnego.

- ✓ Zmiana podejścia do negocjacji windykacyjnych, uwrażliwienie na potrzeby drugiej strony, przy jednoczesnym wzmocnieniu własnego stanowiska.

4. ZASADY NEGOCJACJI TWARDYCH I MIĘKKICH

- ✓ Podział negocjacji na twarde i miękkie
- ✓ Zarządzanie ustępstwami
- ✓ Praktyczne zastosowanie twardych technik negocjacyjnych

5. NEGOCJACJE OPARTE NA ZASADACH

- ✓ Sens negocjacji o interesy
- ✓ Oddziel ludzi od problemu: bariery komunikacyjne - rozpoznawanie i unikanie; analiza transakcyjna a komunikacja w negocjacjach
- ✓ Odkrywaj stanowiska drugiej strony; staraj się, aby wynik rozmów oparty był o obiektywne kryteria; znajdź kilka rozwiązań pogodzenia stanowisk
- ✓ Kiedy stosować negocjacje oparte o interesy?

6. NAWIĄZYWANIE KONTAKTU Z KLIENTEM

- ✓ Znaczenie pierwszego wrażenia
- ✓ Rola indywidualnego podejścia do klienta
- ✓ strategię otwarcia rozmowy i przełamywanie lodów
- ✓ Nawiązywanie kontaktu i podtrzymywanie relacji
- ✓ Określenie i zrozumienie potrzeb klienta
- ✓ Uświadomienie klientowi zaangażowania i profesjonalizmu własnej organizacji

7. WYWIERANIE WPLYWU W PROCESIE WINDYKACJI

- ✓ Podstawowe prawa wywierania wpływu
- ✓ Co to są taktyki negocjacyjne i po co są stosowane?
- ✓ Wywieranie wpływu a manipulacja.
- ✓ Reguły wywierania wpływu- zastosowanie w biznesie.
- ✓ Techniki wywierania wpływu na poziomie faktów
- ✓ Techniki wywierania wpływu czasem
- ✓ Techniki wywierania wpływu faktami
- ✓ Techniki wywierania wpływu na poziomie relacjami i emocji
- ✓ Techniki wywierania wpływu na poziomie wizerunku, czyli dress code negocjatora
- ✓ Dobór najskuteczniejszych technik wywierania wpływu

8. TYPY KLIENTA - SPOSÓB SKUTECZNEJ OBSŁUGI

- ✓ Rozpoznanie charakterystyki klienta
- ✓ Dopasowanie stylu do typu klienta
- ✓ Wpływ poprzez wartości klienta

9. ZASPOKAJANIE PSYCHOLOGICZNYCH POTRZEB KLIENTA

- ✓ Badanie potrzeb klienta
- ✓ Jak sprawić, aby klient poczuł się ważny?
- ✓ Jak wpływać na pozytywne emocje klienta?
- ✓ Budowanie lojalności i zadowolenia
- ✓ Opłacalność tworzenia dobrych relacji z klientem
- ✓ Metody rozpoznawania potrzeb klientów; wywieranie wpływu
- ✓ Określenie celów sprzedaży i metody prezentacji produktu

10. BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM

- ✓ Jak budować relacje z klientem
- ✓ Otwarcie, czyli początek budowy relacji z nowym klientem i otwarcie jako wzmocnienie relacji przy każdorazowym kontakcie
- ✓ Techniki okazywania zainteresowania
- ✓ Poczucie humoru i optymizm
- ✓ Techniki budowania zaufania
- ✓ Wzmacnianie satysfakcji Klienta z każdorazowego kontaktu
- ✓ Proces rozmowy z klientem

- ✓ Narzędzia utrwalania satysfakcji klienta i wzmacniania relacji

11. AKTYWNE SŁUCHANIE

- ✓ Poziomy jakości słuchania
- ✓ Selektywne słuchanie klienta
- ✓ Sztuka wychwytywania istotnych elementów

12. JAK SOBIE RADZIĆ Z TRUDNYMI KLIENTAMI?

- ✓ Przyczyny niezadowolenia klientów
- ✓ Reagowanie na emocje i zażalenia
- ✓ Profesjonalizm w radzeniu sobie z obiekcjami i sprzeciwem
- ✓ Radzenie sobie z manipulacją i krytyką
- ✓ Wyjaśnianie obiekcji klienta
- ✓ Umiejętność zachowania się w sytuacjach konfliktowych (w jaki sposób doprowadzić do eskalacji konfliktu z klientem? Jak wygasić emocje gdy już konflikt wybuchł/ jak i kiedy przyznać klientowi rację)

13. SKUTECZNE REAGOWANIE, ZAPOBIEGANIE POWSTAWANIU ORAZ ROZWIĄZYWANIE SYTUACJI KONFLIKTOWYCH

- ✓ Przyczyny powstawania konfliktów w kontakcie z klientem - koło i etapy problemów
- ✓ Przewidywanie i wczesne diagnozowanie potencjalnego konfliktu
- ✓ Przewartościowanie sytuacji konfliktowych/kryzysowych
- ✓ Rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych
- ✓ Rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami klientów
- ✓ Postawy wobec sytuacji konfliktowych
- ✓ Efektywne zachowania w konfliktach
- ✓ Postawa asertywna w sytuacji konfliktu
- ✓ Zachowania asertywne jako techniki wywierania wpływu i obrony przed presją
- ✓ Rozpoznawanie emocji klienta i kontrolowanie emocji własnych
- ✓ Rodzaje asertywności (miękka, twarda, negocjacyjna)
- ✓ Kontrolowanie uczuć i emocji

14. JAK ZACHOWAĆ POSTAWĘ ASERTYWNĄ W KONTAKCIE Z DŁUŻNIKIEM?

- ✓ Asertywne odmawianie i proszenie
- ✓ Kiedy można, a kiedy nawet trzeba powiedzieć „nie”?
- ✓ Kulturalne upominanie klienta
- ✓ Przekazywanie klientowi złych wiadomości
- ✓ Techniki redukcji stresu w kontakcie z dłużnikiem

15. KOMUNIKACJA WERBALNA I NIEWERBALNA W PROCESIE NEGOCJACYJNYM - UMIEJĘTNOŚCI WSPOMAGAJĄCE WINDYKACJĘ

- ✓ Język korzyści i język zmysłów - dobór słów i ich ważność
- ✓ Zadawanie pytań - strategia perswazji
- ✓ Prowadzenie rozmowy - elastyczność
- ✓ Sztuka słuchania
- ✓ Operowanie przestrzenią i gestami
- ✓ Interpretacja mowy ciała
- ✓ Gesty wzmacniające i sugerujące

16. OSOBOWOŚĆ - WSPARCIE W PROCESIE WINDYKACJI

- ✓ Rozpoznawanie typów osobowościowych uczestników procesu negocjacyjnego
- ✓ Świadomość własnego typu osobowości i budowanie na nim przewagi w negocjacjach
- ✓ Wywieranie wpływu i dobór reakcji czterostrefowy model zachowań
- ✓ Samopozostreganie i ocena innych w zależności od typu osobowości
- ✓ SWOT, czyli silne i słabe strony poszczególnych modeli zachowań

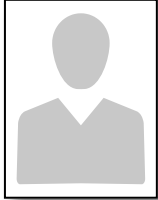
17. Analiza własnego stylu komunikacji i pracy na podstawie TESTU OSOBOWOŚCI TTI Ltd. INSIGHTS Analysen by SCHEELEN Institut für Managementberatung und Bildungsmarketing.

18. JA WIDYKATOR

- ✓ Warsztaty windykacyjne:

- ✓ Rozmowa z trudnym dłużnikiem,
- ✓ Niwelowanie wymówek dłużników,
- ✓ Zapowiadanie sankcji
- ✓ Gry negocjacyjne.
- ✓ Konsultacja rozwiązań negocjacyjnych.

Prelegent:



Trener, coach, konsultant, negocjator, doradca i mówca motywacyjny z ponad 30 letnim doświadczeniem. Wykładowca na Studiach Podyplomowych i MBA na Uniwersytecie WSB Merito w Szczecinie i Poznaniu oraz Uniwersytecie Łódzkim.

Certyfikowany konsultant Success Insights® i Extended DISC. Wprowadzał na polski rynek i był współodpowiedzialny za normalizację testów psychometrycznych Hogan Assessment Systems.

Studiował na Wydziale Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Jest absolwentem programu the Advanced Certificate in Marketing. Od 2004 roku jest też członkiem The Chartered Institute of Marketing i Communication Managerem Komitetu CIM Poland zarządzającego tą organizacją na terenie Polski. Ukończył Akademię Junior Chamber Poland oraz specjalistyczne kursy Best Practices for Investor Relations Professionals. Członek Klubu MBA Wyższej Szkoły Zarządzania / The Polish Open University.

Od 1994 roku doradza i szkoli jako trener miękkich umiejętności menedżerskich oraz niezależny konsultant ds. komunikacji zarządczej, negocjacji i windykacji. Posiada również doświadczenie w projektach związanych z komunikacją wewnętrzną w firmie. Jako mówca motywacyjny ma duże doświadczenie w wystąpieniach publicznych na konferencjach i seminariach. Coach z ponad 10 letnią praktyką. Prowadzi sesje coachingowe zgodnie ze standardami ICF (International Coach Federation).

Łączy wiedzę i praktykę z obszaru umiejętności menedżerskich, komunikacji, PR oraz HR. Specjalizuje się w zagadnieniach z zakresu technik sprzedaży, negocjacji i windykacji oraz narzędzi wykorzystywanych w trakcie powyższych działań. Certyfikowany konsultant narzędzi psychometrycznych m.in.: Extended DISC® i Success Insights. Zaangażowany w tworzenie zintegrowanych projektów szkoleniowo-eventowych typu szkolenie plus. Zajmuje się także problematyką innowacyjności i leadership. Ma na swoim koncie liczne publikacje w prasie branżowej wydawnictwach książkowych oraz elektronicznych.

Harmonogram - dzień I i II:

- ✓ 8:45 - 09:00 **Logowanie**
- ✓ 09:00 - 10:30 **Szkolenie**
- ✓ 10:30 - 10:45 **Przerwa**
- ✓ 10:45 - 12:30 **Szkolenie**
- ✓ 12:30 - 13:00 **Lunch**
- ✓ 13:00 - 15:00 **Szkolenie**
- ✓ 15:00 **Zakończenie szkolenia**

SKUTECZNA WINDYKACJA - PERSWAZJA I WYWIERANIE WPŁYWU

9 - 10 czerwca 2025 r. - Online

Imiona oraz nazwiska uczestników:

Nazwa, adres NIP firmy:

Telefon uczestnika / osoby kontaktowej:

E-mail uczestnika / osoby kontaktowej:

 Proszę o wysłanie e-faktury VAT w formie załącznika PDF na adres e-mail:

Uwagi:

Cena uczestnictwa

- 1490 zł + VAT** koszt udziału jednej osoby
- 1390 zł + VAT** koszt udziału jednej osoby przy zgłoszeniu 2 lub więcej osób

Warunki uczestnictwa

Cena obejmuje: prelekcje, materiały, certyfikat. • Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie. • Wpłaty należy dokonać na konto podane na dokumencie proforma lub fakturze VAT. • Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału. • Zamiast zgłoszonej osoby w szkoleniu może wziąć udział inny pracownik firmy. • Rezygnację z udziału należy przesyłać listem poleconym na adres organizatora. • Prosimy o dokonanie wpłaty zgodnie z terminem płatności podanym na fakturze proforma. • Po otrzymaniu zgłoszenia prześlemy Państwu potwierdzenie udziału w szkoleniu oraz fakturę pro forma. • Nieodwołanie zgłoszenia lub niewzięcie udziału w szkoleniu powoduje obciążenie pełnymi kosztami udziału. • 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. • 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. • W przypadku finansowania ze środków publicznych faktura VAT zostanie wystawiona ze stawką VAT zw. ale cena na fakturze będzie ceną brutto z tego formularza zgłoszeniowego.

Zgody marketingowe

- Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu administrowania nim przez zleceniodawcę w myśl rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1). Wiem, że mam pełne prawo do wglądu i zmiany swoich danych, jak też ich usunięcia z bazy.
- Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną od WLR Training Group Wojciech Jędrzejczyk (zgodnie z ustawą z dnia 18.07.2002 r. Dz. U. Nr 144 poz. 1204 'o świadczeniu usług drogą elektroniczną'). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody. Oświadczam, że znam i akceptuję warunki uczestnictwa i rezygnacji w szkoleniu

OŚWIADCZENIE VAT ZW

- w całości zgodnie z treścią art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2011.177.1054 z późn. zm.)
- w co najmniej 70% zgodnie z treścią § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień Dz. U. z 2013 r. poz. 1722 z późn. zm.)

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

Podpis i pieczęćka