



Miejsce
Warszawa

Cena
800 zł

Kontakt
601 493 296
info@commone.pl

Negocjacje windykacyjne

Zapraszamy!

Szkolenie oparte na kilkunastoletniej praktyce trenera wskazuje wypracowane przez ten czas najlepsze rozwiązania, które pozwalają na skuteczny dialog z dłużnikiem. Uczestnicy zawsze podkreślają, że unikalnością tego projektu jest właśnie PRAKTYKA rozwiązań.

Cele szkolenia

Celem szkolenia jest przekazanie praktycznych zasad prowadzenia negocjacji z dłużnikami.

Uczestnicy będą wiedzieli:

- Jak budować porozumienie, poprawnie komunikować się z dłużnikiem.
- Jakie są taktyki stosowane przez dłużników.
- Jakie są techniki stosowane w negocjacjach z dłużnikami.

Uczestnicy będą potrafili:

- Wypracować własny scenariusz rozmowy windykacyjnej.
- Dostosować się do specyficznych reguł komunikacji w sytuacji windykacyjnej.
- Reagować asertywnie i opanowywać emocje.
- Umiejętnie przeprowadzać negocjacje z dłużnikiem.



Profil uczestnika

Osoby, które w swej pracy zawodowej mają okazję kontaktować się z dłużnikami i uzgadniać warunki spłaty należności. Wszyscy Ci, którzy chcieliby nabyć umiejętności odpowiedniej argumentacji oraz uporządkować wiedzę dotyczącą windykacji należności.

Stosowane metody

Scenki i symulacje negocjacji prowadzone przez uczestników, analiza przykładów zachowań i indywidualna informacja zwrotna, wspólna analiza nagrań video uczestników podczas scenek i symulacji, praca w małych grupach (80% czasu), dyskusja, test wiedzy, studium przypadku.

Trener

Piotr Skopowski – praktyk, specjalista w obszarach windykacji i finansów z bogatym doświadczeniem zawodowym. Z wykształcenia menedżer oraz magister zarządzania personelem.

Pomysłodawca i autor studiów podyplomowych „Windykacja należności” w Wyższej Szkole Bankowej w Toruniu. Wykładowca przedmiotów: Windykacja polubowna, Prawne zabezpieczenia należności, Zarządzanie wierzytelnościami.

Od 1997 roku związany z procesami odzyskiwania należności, m.in. na rynku farmaceutycznym i bankowym. Miał okazję osobiście uczestniczyć we wszystkich etapach windykacji, od pierwszych monitów telefonicznych, po asystę podczas egzekucji komorniczej i zasiadanie w radzie wierzycieli upadłych przedsiębiorstw.

Od 2007 roku trener i konsultant z obszarów windykacji. Realizował projekty szkoleniowe i coachingi windykacyjne m.in. dla: Bank Pocztowy, PZU, Link4, NyKredit Bank,



SKOK Piast, Casus Finanse, COW Cross, Inkaso Hermański, SAF, Total Inkaso, LATEX Opole, DHL Express, pracownicy Administracji Publicznej - starostwa powiatowe, urzędy miejskie...

Od 2011 roku prezes zarządu spółki „F4B” Spółka z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy.

Liczebność grupy

8-12 osób

Czas trwania

2 dni

Program szkolenia

1. Omówienie głównych elementów szkolenia.
2. Zasady komunikacji z uwzględnieniem specyfiki sytuacji windykacyjnej.
 - Właściwe zadawanie pytań.
 - Sposoby argumentacji.
 - Ton głosu.
 - Budowanie relacji z dłużnikiem.

Trener zwraca uwagę na zachowywanie standardów komunikacji, które ułatwiają skuteczne, szybsze prowadzenie rozmowy. Ocenia sposoby argumentacji, uczy wykorzystania tonu głosu, trafnych sposobów zadawania pytań.

3. Typologia dłużników – ulegli i agresywni.



4. Rozpoznawanie motywów unikania płatności.
5. Przerzucanie odpowiedzialności za zadłużenie na dłużnika.
6. Analiza transakcyjna.
7. Techniki asertywnej odmowy.
8. Określanie indywidualnego poziomu asertywności w negocjacjach.
9. Opanowanie emocji w rozmowie.

Trener zwraca uwagę na umiejętność rozpoznawania typu dłużnika i postępowania z nim w odpowiedni sposób, uczy rozpoznawania za pomocą pytań rzeczywistych motywów nie płacenia, uświadamiania dłużnikowi odpowiedzialności za zadłużenie i poszukiwanie rozwiązania.

Uczestnicy szkolenia opracowują z trenerem zestaw najskuteczniejszych pytań, pozwalających rozpoznać motywy unikania płatności.

10. Algorytm rozmowy windykacyjnej – krok po kroku.
 - Rozpoczęcie rozmowy – przywitanie, wyjaśnienie celu rozmowy
 - Kotwiczenie – podawanie propozycji rozwiązania problemu.
 - Negocjowanie – obrona swojego stanowiska, ustępstwa i podawanie sankcji.
 - Podsumowanie i kończenie rozmowy.

Trener zwraca uwagę na umiejętność prowadzenia etapów rozmowy windykacyjnej z zachowaniem standardów, prawidłowe rozpoczęcie rozmowy, podawanie propozycji rozwiązania problemu, negocjowanie, obronę swojego stanowiska, ustępowanie, podawanie sankcji, kończenie rozmowy.

Uczestnicy szkolenia opracowują z trenerem własny scenariusz rozmowy windykacyjnej.

11. Taktyki stosowane przez dłużników podczas rozmów windykacyjnych i sposoby radzenia sobie z nimi. Uczestnicy szkolenia opracowują z trenerem najskuteczniejsze odpowiedzi na wymówki, z którymi sami się stykają w codziennej pracy, np.:



- Już to zapłaciłem,
- Nie mam pieniędzy,
- Zupełnie zapomniałem,
- Zdarzył mi się wypadek...

Trener zwraca uwagę na umiejętność rozpoznawania taktyk stosowanych przez dłużników i radzenia sobie z nimi.

12. Rodzaje sankcji.
13. Zasady wyznaczania sankcji.
14. Stopniowanie sankcji.
15. Przedstawianie sankcji dłużnikowi

Trener zwraca uwagę na umiejętność przedstawiania sankcji dłużnikowi, stopniowania sankcji.

Uczestnicy szkolenia opracowują z trenerem najskuteczniejszy katalog stopniowanych w kolejnych rozmowach sankcji.

16. Prawidłowe negocjowanie ustępstw.
17. Proponowanie ustępstw.
18. Nakłanianie na ustępstwa.

Trener zwraca uwagę na umiejętność negocjowania ustępstw, nakłaniania do ustępstw.