Typologia dłużników i strategie windykacyjne - warsztat skutecznej windykacji

Miejsce	Termin
ONLINE (hybrydowo)	2024-06-03 - 2024-06-04
Warszawa (hybrydowo)	2024-06-03 - 2024-06-04

Masz pytania odnośne tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: **22 / 845 52 53**, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:
https://www.jgt.pl/szkolenia,typologia-dluznikow-tdw.html

OPIS SZKOLENIA

Zapraszamy na szkolenie warsztatowe dla **skutecznych windykatorów z zakresu windykacji miękkiej**. Zajęcia oparte są o planowanie strategiczne, techniki NLP oraz komunikację dostosowaną do charakterystyki rozmówcy. Szkolenie pomoże w rozwinięciu umiejętności przydatnych przede wszystkim podczas **windykacji trudnych klientów i windykacji długoterminowej**, gdzie zastosowanie twardych sankcji nie jest możliwe bądź jest odległe w czasie.

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest zaszczepienie w windykatorach **umiejętności myślenia strategicznego,** planowania kolejnych działań windykacyjnych oraz skutecznego reagowania w sytuacjach nieplanowanych bądź trudnych.

Korzyści z udziału w szkoleniu:

- znajomość **typologii dłużników**, stylów komunikacyjnych oraz rodzajów strategii windykacyjnych,
- **umiejętność zaprojektowania ścieżki działań windykacyjnych** w zależności od etapu sprawy, zachowania dłużnika, przyjętego celu i dodatkowych okoliczności w sprawie,
- zrozumienie złożonego procesu windykacji, który można kontrolować, osiągając zamierzone cele przy wykorzystaniu wiedzy o mechanizmach komunikacyjnych oraz strategicznych.

Adresaci szkolenia:

Szkolenie przeznaczone jest **dla windykatorów**, w szczególności mających już pewne doświadczenie w prowadzeniu windykacji należności lub tych, którzy brali udział w pierwszej części szkolenia (Prowadzenie skutecznych rozmów windykacyjnych - warsztaty).

Metody szkoleniowe:

Szkolenie oparte o metodologię nauczania dorosłych – naukę przez doświadczenie. Opiera się o warsztaty z elementami grywalizacji, ćwiczeń indywidualnych i grupowych, dyskusje i burze mózgów, studium przypadku i odsłuch rozmów oraz miniwykłady. Na każdym etapie zajęcia moderowane przez trenera w taki sposób, by **wnioski płynące z aktywności szkoleniowych były przenoszone na faktyczną działalność zawodową uczestników**.

Szkolenia realizujemy w formie online, hybrydowej lub stacjonarnej. Niezależnie od formy realizacji - zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki. Nie nagrywamy szkoleń. Pomagamy w kwestiach technicznych.

PROGRAM

1. **Windykacja to gra – style interakcji windykacyjnych**
   - interakcja pozytywna vs. negatywna
   - kooperacja vs. konfrontacja
   - komensalizm w windykacji
   - cele windykacji vs. przyjęty styl windykatora

   W procesie windykacyjnym uczestniczą zawsze dwie strony: **windykator i dłużnik**. Aby móc zaplanować strategię działań, należy znać możliwe style współdziałania oraz ich specyfikę, by przyjąć prawidłową postawę zgodną z zakładanym celem windykacyjnym oraz okolicznościami.

2. **Windykacja to proces - status sprawy i etap windykacyjny w planowaniu strategi**
   - nowy dłużnik vs. dłużnik powracający
   - sprawy krótko- vs. długoterminowe
   - monitoring i windykacja polubowna vs. windykacja oparta na sankcjach
   - złamana deklaracja, częściowa wpłata, odmowa zapłaty, zmiana etapu sprawy – kluczowe wydarzenia w sprawie

   Podejmowanie działań windykacyjnych powinno być zróżnicowane w zależności od etapu sprawy i dotychczasowych zdarzeń. **Wykorzystanie historii sprawy** to potężne narzędzie w planowaniu efektywnych działań windykacyjnych.

3. **Windykacja to dialog – typologia rozmówców**
   - typologia dłużników
   - typologia stylów komunikacyjnych
   - rodzaje gier dłużników
   - dobór stylu komunikacji do typu dłużnika
   - projektowanie komunikatów windykacyjnych zgodnych z typologią dłużnika i stylem komunikacyjnym windykatora

   Każdy człowiek ma nieco inny sposób postrzegania rzeczywistości, dlatego warto znać **typ naszego rozmówcy**, by móc jeszcze efektywniej komunikować się w procesie skutecznego odzyskania należności.

4. **Windykacja to strategia – projektowanie ścieżki działań**
   - cele windykacyjne
   - możliwe scenariusze zachowań
   - narzędzia wykorzystywane w windykacji
   - plan B i C – projektowanie wariantów
   - zarządzanie nieprzewidzianymi zdarzeniami w sprawie

   Strategia to plan działania, biorący pod uwagę każde **możliwe zachowanie dłużnika**, przygotowujący windykatora do prawidłowej reakcji niezależnie od wydarzenia w sprawie i na każdym etapie windykacji.

5. **Odpowiedzi na pytania zgłaszane przez uczestników**

MIEJSCE

SZKOLENIE ONLINE:

Każdy uczestnik łączy się ze swojego miejsca pracy / zamieszkania. Wymagania: komputer / tablet z dostępem do Internetu, wyposażony w mikrofon, opcjonalnie słuchawki. **Link dostępowy do szkolenia dostarczymy z wyprzedzeniem 1-dniowym.**

SZKOLENIE STACJONARNE:

Miejsce szkolenia zlokalizowane w centrum Warszawy. Na 4 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia skontaktujemy się z Państwem i przekażemy szczegółowe informacje na temat lokalizacji szkolenia.

WIELE SZKOLEŃ REALIZUJEMY HYBRYDOWO, by umożliwić Państwu wybór dogodnej formy udziału w szkoleniu. Część uczestników jest w sali szkoleniowej, a część osób łączy się ze szkoleniem zdalnie. Niezależnie od formy udziału w szkoleniu, zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki.

WYKŁADOWCA

Od 1997 roku zajmuje się obszarami związanymi z windykacją należności. Zarządzał windykacją należności w firmach windykacyjnych a także realizował czynności windykacyjne na rynku farmaceutycznym, finansowym i ubezpieczeniowym.

Wykładowca akademicki i twórca pierwszych w Polsce studiów podyplomowych z windykacji należności w Wyższych Szkołach Bankowych (2007 rok). Kierownik merytoryczny kierunku oraz wieloletni wykładowca akademicki przedmiotów z obszarów negocjacji windykacyjnych. Pomysłodawca, współautor i wykładowca kierunku studiów podyplomowych z windykacji należności w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej.

Zasiadał w zarządzie a także był udziałowcem w kilku podmiotach związanych z windykacją należności. Przez wiele lat był też konsultantem ds. należności w jednym z największych towarzystw ubezpieczeniowych w kraju.

Od 2005 roku jest jednym z czołowych trenerów negocjacji windykacyjnych w kraju, współpracował w tym czasie z ponad 200 podmiotami, realizuje również projekty konsultingowe w tym obszarze, często jako Interim Menager.

CENA

UDZIAŁ W FORMIE ONLINE:

Cena obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć), zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

UDZIAŁ W FORMIE STACJONARNEJ:

Cena obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć).

- Cena szkolenia podana jest na górze strony, obok przycisku ZAPISZ SIĘ.
- Do podanej ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%. W przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych, szkolenie podlega zwolnieniu z VAT.
- Przy zgłoszeniu więcej niż 1 osoby - RABAT 5% dla każdego uczestnika.
- Dla szkoleń realizowanych hybrydowo w terminach od kwietnia 2024 r. obowiązują różne ceny w zależności od formy udziału w szkoleniu.
- Cena szkolenia nie obejmuje noclegu. Osoby zainteresowane noclegiem mogą skorzystać z naszej pomocy przy dokonaniu rezerwacji, poniżej informacje o dostępnych możliwościach.
- SPOSÓB PŁATNOŚCI: Płatność może być dokonana po zrealizowanej usłudze, gdy zgłaszającym jest instytucja publiczna, a także w przypadku innych zgłaszających, o ile taka forma płatności zostanie zaakceptowana przez organizatora. Organizator akceptuje wydłużone terminy płatności. **Prosimy o wskazanie preferowanej formy płatności na formularzu zgłoszeniowym.**
- Szczegółowe informacje na temat zasad realizacji usługi znajdują się w Regulaminie

---