

Prowadzenie skutecznych rozmów windykacyjnych - warsztaty

Miejsce	Termin
ONLINE (hybrydowo)	2024-05-13 - 2024-05-14
Warszawa (hybrydowo)	2024-05-13 - 2024-05-14

Masz pytania odnośnie 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,rozmowy-windykacyjne-nww.html>

OPIS SZKOLENIA

Rozmowy windykacyjne nie należą do łatwych – dłużnicy stosują wymówki, negocjują, bywają agresywni. Prowadzenie takich rozmów wymaga szeregu **kompetencji miękkich** oraz znajomości technik, które z jednej strony pozwolą na ściągnięcie należności, z drugiej na utrzymanie pozytywnych relacji z klientem. Podczas warsztatu uczestnicy przećwiczą metody, dzięki którym będą mogli z sukcesem przeprowadzać rozmowy windykacyjne w praktyce zawodowej.

Cel szkolenia:

Podniesienie kompetencji uczestników z zakresu **windykacji miękkiej** w obszarze negocjacji windykacyjnych z naciskiem na utrzymanie pozytywnych relacji z kontrahentem.

Korzyści z udziału w szkoleniu:

- poznanie podstawowych **zasad prowadzenia rozmów z dłużnikami**, które decydują o sukcesie windykatora,
- zrozumienie i uświadomienie, dlaczego zasady te są tak istotne oraz jak ich przestrzeganie wpływa na sukces,
- praktyczne przećwiczenie omówionych **zasad i reguł skutecznej windykacji**.

Adresaci szkolenia:

Do udziału w szkoleniu zapraszamy wszystkie osoby, które kontaktują się z dłużnikami i chciałyby rozwinąć swoje umiejętności wpływania na dłużników, a tym samym zwiększyć skuteczność w ściąganiu zaległych należności.

Metody szkoleniowe:

Całość szkolenia oparta jest na warsztatach, dyskusji i ćwiczeniach z omówieniem. Miniwykłady stanowią do 25% czasu szkolenia.

Szkolenie opiera się na zasadach nauczania dorosłych i zawiera zarówno elementy wykładu, ćwiczenia praktyczne indywidualne i grupowe, dyskusję, wymianę doświadczeń poprzez odniesienie praktyki do teorii windykacji i doświadczeń 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. Przyczyny niepłacenia

- etapy zachowania dłużników
- dlaczego dłużnicy nie płacą swoich zobowiązań
- jak rozpoznać przyczynę powstania wymówki w rozmowie

Ćwiczenie: „Jak stajemy się dłużnikami?” pomagające zrozumieć psychologiczne mechanizmy działania osób zadłużonych oraz wskazujące na najefektywniejsze metody reakcji windykatora.

2. Gry i wymówki dłużników

- typologia gier dłużników i typowe wymówki na niepłacenie
- jak je rozróżnić i odpowiednio reagować zadając trafne pytania

Ćwiczenie: „Gorące krzesło” pozwalające na wyuczenie szybkich i najbardziej adekwatnych reakcji na różne wymówki dłużników, a tym samym na łatwiejsze ich pokonanie.

3. Dłużnik trudny, typologia dłużników i metody radzenia sobie z dłużnikiem trudnym

- rozróżnienie typów dłużników i motywów ich zachowań
- jak dostosować swój komunikat w zależności od typu dłużnika - podejmowanie adekwatnych działań i reakcji prowadzących do znalezienia wspólnego stanowiska w sprawie

Ćwiczenie: „Dobry czy zły dłużnik?” pozwalające na wyodrębnienie typów dłużników i motywów ich zachowań oraz wykształcenie umiejętności odpowiedniego dostosowania komunikatów, ułatwiające wpływ na decyzyjność dłużnika.

4. Negocjacje windykacyjne

- rodzaje negocjacji
- jak dobrać sposób prowadzenia negocjacji do typu rozmówcy, zasady negocjacji i ich wykorzystanie
- budowanie poczucia przewagi nad dłużnikiem i umiejętność zachowania kontroli nad rozmową

Ćwiczenie: „Godzę się na wszystko” obrazujące podstawowe i niezbędne do stosowania w negocjacjach zasady, ułatwiające skuteczny odzysk należności.

5. Sankcje - konsekwencje niepłacenia

- rodzaje sankcji
- jak wykorzystywać w rozmowie znajomość różnych sankcji, dopasowywać je do sytuacji w sprawie i typu dłużnika
- metodologia zapowiadania sankcji
- wachlarz sankcji i metoda "dociskania sprężyny" jako skuteczny sposób wywierania wpływu na dłużnika

Ćwiczenie: „Boli” obrazujące mechanizm działania sankcji, ułatwiające zrozumienie i wyuczenie metod zapowiadania sankcji adekwatnie do sytuacji dłużnika.

6. Wywieranie wpływu w rozmowie telefonicznej, struktura rozmowy windykacyjnej

- algorytm rozmowy windykacyjnej i poszczególne jej etapy - jakie znaczenie ma każdy z etapów rozmowy
- prowadzenie rozmowy windykacyjnej zgodnie z kolejnością etapów jako jeden z podstawowych elementów sukcesu
- metody wywierania wpływu
- które elementy rozmowy są zastosowaniem perswazji

Ćwiczenia z zakresu „case study” – scenki, przykłady, sytuacje trudne.

7. Odpowiedzi na pytania zgłaszane przez uczestników

MIEJSCE

Miejsce realizacji szkolenia wskazane jest **na górze strony**, bezpośrednio pod terminem szkolenia. Szkolenie może być realizowane **ONLINE, stacjonarnie** (w sali szkoleniowej) **lub hybrydowo** (jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE).

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 prześlemy 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

TRENER I

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.

TRENER II

Trener i coach, prowadzi działalność doradczą od 2006 roku, od 2012 szkoli z zakresu windykacji.

W ramach prowadzonej działalności szkoleniowo-doradczej odpowiada za całokształt procesów szkoleniowych i coachingowych w przedsiębiorstwach finansowych i windykacyjnych, obsługujących wszelkie rodzaje wierzytelności (bankowe, ubezpieczeniowe, telekomunikacyjne itd.) na różnych etapach windykacji (monitoring należności, zobowiązania 30, 60, 90 dni, przed- i ponakazowe, przedawnione itd.), zarówno w kontakcie B2B jak i B2C.

Prowadzi również zajęcia ze studentami w zakresie psychologicznych aspektów windykacji.

TRENER III

Trener windykatorów, coach, trener biznesowy, mediator. Posiada gruntowne przygotowanie merytoryczne i doświadczenie w operacyjnych obszarach windykacji. Przygotowanie merytoryczne uzyskał w Studium Zawodowym Coacha Biznesu Pracowni Coachingu NOVO, Studium Zawodowym Trenera Biznesu, Szkole Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie. Kieruje się kompetencjami wyznaczonymi przez International Coach Federation. Posiada blisko 25 letnie doświadczenie w środowisku korporacyjnym m.in. w branży finansowej: zarządzanie zespołami rozporoszonymi, modelowanie strategii biznesowych, projektowanie narzędzi wspierających procesy biznesowe, procesy rozwojowe kompetencji biznesowych przedstawicieli / sprzedawców / konsultantów oraz managerów niskiego i średniego szczebla. Zrealizował 12000 godzin bezpośrednich negocjacji indywidualnych oraz 5000 godzin coachingu i treningu indywidualnego.

CENA

Cena szkolenia podana jest **na górze strony**, obok terminu szkolenia i przycisku ZAPISZ SIĘ. **Dla szkoleń hybrydowych** (realizowanych jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE) - **cena szkolenia różni się w zależności od formy udziału w szkoleniu.**

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).

Ważne informacje:

- 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.
- 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**

