

SKUTECZNA WINDYKACJA NALEŻNOŚCI



Szkolenie otwarte **WINDYKACJA.**

Jak nie dać się zmanipulować dłużnikowi i odzyskać należność?

Aspekty psychologiczne skutecznej windykacji.

Szkolenie skierowane jest w szczególności do:

- osób zajmujących się zabezpieczeniami i windykacją wierzytelności w firmach,
- pracowników odpowiedzialnych za tworzenie polityki zarządzania należnościami w firmie,
- menedżerów, odpowiedzialnych za pracę działów windykacji i osób windykujących należności,
- innych osób, których zadaniem jest odzyskiwanie należności.

Cel szkolenia

Uczestnicy zwiększą swój poziom skuteczności jako windykatorzy, w procesie odzyskiwania długów. Uczestnicy nabędą, na bazie treningu wiedzę oraz umiejętności z zakresu gier psychologicznych dłużników oraz zastosowania technik komunikacji w procesie windykacji w bezpośrednim kontakcie z dłużnikami.

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy będą potrafili:

- rozpoznawać psychologiczne gry i manipulacje dłużników,
- stosować techniki komunikacji (stawianie granic w sytuacji ataku osobistego, przyjmowanie oraz udzielanie krytycznej informacji zwrotnej, odmawianie i nakłanianie do zmiany stanowiska, obrona własnego stanowiska) w celu radzenia sobie z psychologicznymi grami, manipulacjami dłużników,
- planować i prowadzić negocjacje windykacyjne z dłużnikami przez telefon,
- planować i prowadzić negocjacje windykacyjne w kontakcie bezpośrednim z dłużnikiem.

I. Program szkolenia

1. Komunikacja, dlaczego jest tak ważna w windykacji?

- Zasady komunikacji, z uwzględnieniem rozmów z dłużnikami.
- Techniki komunikacji w procesie windykacji.

2. Psychologiczne mechanizmy oszustwa.

- Dlaczego ludzie nie płacą, czyli na jakie kategorie dzielą się dłużnicy?

3. Gry psychologiczne klienta w relacjach windykacyjnych.

- Charakterystyczne cechy gry „Dłużnik”,
- Typowe błędy wierzycieli, jak sobie z nimi radzić?

4. Typy osobowości decydujące o skłonności do wpadania w długi, ich rozpoznawanie.

5. Zasady rozmów z dłużnikami.

6. Kontakt telefoniczny i rozmowa z dłużnikiem przez telefon.

- Ćwiczenie umiejętności planowania rozmowy i jej prowadzenia.

7. Określanie własnych granic, czyli trudna sztuka odmawiania.

8. Ćwiczenie umiejętności przeciwstawienia się:

- manipulacji, presji, poczuciu winy, krzywdy,
- prezentacja modelu odmowy w sytuacji nacisku ze strony dłużników i technik wspierających.

10. Procedura windykacyjna.

11. Negocjacje.

- schemat tzw. sprężyny windykacyjnej, czyli schematu postępowania windykacyjnego.

12. Przyjmowanie ocen, czyli radzenie sobie z krytyką i osobistym atakiem?

- Ćwiczenie umiejętności zadawania pytań, jako narzędzia w radzeniu sobie z krytyką.
- Ćwiczenie umiejętności stawiania granic, czyli jak się bronić w sytuacji ataku i zachowań agresywnych (werbalnych).
- Metoda pochłaniania agresji: „gra w śnieżki”.
- Metoda „zdarłej płyty”.

13. Udzielanie krytycznej informacji zwrotnej. Radzenie sobie z krytyką ze strony dłużników.

- Prezentacja modelu udzielania krytycznej informacji zwrotnej. Ćwiczenie zastosowania modelu w praktyce.

14. Gry dłużników, ich mechanizmy i sposoby radzenia sobie z nimi (gra „Na czas”; gra „Na biedę”; gra „Wypadek losowy”; gra „Bagatelka”; gra „W głupiego”

15. Gry dłużników, ćwiczenie rozpoznawania i radzenia sobie z ich manipulacją. (gra „Na krwiopijce”; gra „Reklamacyjna”; gra „Inni mi nie płacą”; gra „Amnezja”; gra „Nie było mnie”; gry transujące „Absurd” i „Woda z mózgu”; gra „Niedostępny”; gra „Kontratak”)

16. Sankcje – ich rodzaje i zakres.

Trener prowadzący szkolenie

Szkolenie prowadzi będzie:



mgr Kinga Truś – psycholog społeczny, stały trener APM, specjalizuje się w szkoleniach prowadzonych technikami aktywnymi (m.in. NLP), głównie z zakresie komunikacji, kreatywności, stresu, asertywności itp. Bogate doświadczenie trenerskie zdobyła dzięki współpracy z polskimi, jak i zagranicznymi ośrodkami szkoleniowymi. Szkoliła min. Telefonię Lokalną Dialog, Cargill, Bank Pocztowy, Centralny Ośrodek Przetwarzania Informacji KGHM Polska Miedź S.A., AUTOLIV POLAND Sp. z o.o., KolTram Sp. z o.o., Winuel SA, Mahle Krotoszyn SA, Centrum Badania Jakości Sp. z o.o. w Lubinie, JZO Sp. z o.o., Elektrownia RYBNIK SA, Pol-Motors Sp. z o.o., ELKOM SA w Opolu, KGHM Polska Miedź SA, EnergiaPro SA w Opolu, Legnicy, Wrocławiu i Jeleniej Górze, Max Elektronik w Zielonej Górze, Sygnity SA w Warszawie, ORION PHARMA Sp. z o.o. w Warszawie i in.

Miejsce i terminy realizacji szkolenia

TERMIN SZKOLENIA:

- **25-26 marca 2020 r.**
- **06-07 października 2020 r.**

Szkolenie realizowane będzie we Wrocławiu w salach dydaktycznych Wyższej Szkoły Zarządzania Edukacja, przy ul. Krakowskiej 56-63, 50-425 Wrocław.

Szkolenie obejmuje 14 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) i realizowane jest w godzinach od 9⁰⁰ do 15¹⁵. W trakcie zajęć przewidziana jest pół godzinna przerwa na lunch.



Wycena inwestycji szkoleniowej

Koszt udziału w szkoleniu od osoby wynosi **1090,00 PLN + 23% VAT** (słownie: jeden tysiąc dziewięćdziesiąt złotych + 23 % VAT) od osoby.

Koszt ten obejmuje:

- udział w 14 godzinnych zajęciach,
- profesjonalne materiały szkoleniowe,
- całodzienny serwis kawowy,
- obiad,
- zaświadczenie o ukończeniu kursu.

Kontakt w sprawie szkolenia:

W przypadku pytań prosimy o kontakt z nami:

Tadeusz Plewa

APM

tel.: +48 531 972 279

e-mail: szkolenia@apm.wroclaw.pl

www.apm.wroclaw.pl

Podmiotem prawnym składającym niniejszą ofertę jest firma: APM Przemysław Plewa, ul. Boczna 6, 55-003 Nadolice Wielkie. Firma jest wpisana do Ewidencji Działalności Gospodarczej, REGON: 932213013, NIP: 897-158-40-48