



WARSZTAT 8.02.2012

WARSZAWA HOTEL PARKOWA

THE WISDOM OF BUSINESS



Negocjacje biznesowe i odzyskiwanie należności.

Zapraszam Krzysztof Matela

[515] zł + VAT od osoby

[450] zł + VAT od osoby,
dla 2 osób z tej samej firmy.

Parking gratis

**Udział w
szkoleniu 515zł**

lub rabat do
Uzgodnienia dla 3
osób z firmy

8 luty 2012

tel. 22 644 18 35 ;
tel. kom. 0 662 07 16 46

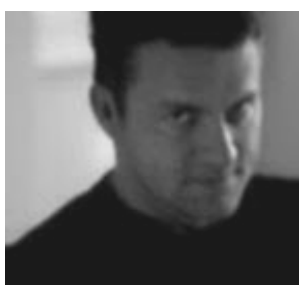


[FORMULARZ ZGŁOSZENIA ONLINE](#)



Negocjacje Biznesowe i egzekwowanie należności

Trener : Prezes Krzysztof Matela



- **Tworca Polskiego Związku Windykacji/.Przewodniczący**
- **Wiceprezes Business Centre Club**
- Prezes Zarządu EGB Investments SA – firmy windykacyjnej z 16 letnimi tradycjami, zaliczanej do największych podmiotów w branży
- Ekspert współpracujący merytorycznie w najpoczytniejszymi dziennikami gospodarczymi i mediami branżowymi (Puls Biznesu, Parkiet, Business TVN)

Dla kogo ?

Warsztaty użyteczne dla wszystkich osób, które mają do czynienia zarówno z negocjacjami biznesowymi, obcowaniem z kontrahentami i odzyskiwaniem należności. Skorzystają również ci, którzy na innych płaszczyznach niż kontakt z klientem chcą wzmocnić sugestywność i skuteczność swojego wpływu na innych ludzi.

Cel:

Wiedza zdobyta na szkoleniu pozwoli uczestnikom obronić się przed wpadnięciem w pułapkę doraźnej manipulacji ze strony kontrahentów i dłużników.

[FORMULARZ ZGŁOSZENIA ONLINE](#)



www.EDUCATION-FIRST.pl

9.30 początek

**1. Jak skutecznie wywierać wpływ ?**

- Perswazja i autoperswazja
- Manipulacja
- NLP
- Skłonność do trwałej i nietrwalej zmiany postawy

**2. Komunikacja – zdolność rozumienia komunikatów**

- Elementy komunikacji
- Zasady tworzenia komunikatów
- Komunikacja werbalna i pozawerbalna
- Zakłócenia komunikacji

3. Wywieranie wpływu w negocjacjach i w odzyskiwaniu należności.

- Presja społeczna
- Presja prawna
- Trwała postawa
- Nietrwala postawa

4. Presja w procesie komunikacji z dłużnikiem

- Presja prawna
- Presja psychologiczna
- Wpływ stresu na zachowanie dłużnika
- Wpływ frustracji na zachowanie dłużnika – frustracja jako rezultat niezaspokojonych potrzeb

13.00- 13.40 lunch

**5. Mechanizmy obronne trudnych kontrahentów**

- Techniki unikania działania – represja, nadmierna samokontrola, supresja, prokrastynacja
- Techniki przemieszczenia – fiksacja, kompensacja, konwersja, regresja, reakcje upozorowane, zaprzeczanie własnemu działaniu z przeszłości, zaprzeczenie istnieniu czegoś, uległość, agresja
- Techniki zniekształcania rzeczywistości – zaprzeczanie, dewaluacja, dysocjacja, fantazjowanie, idealizacja, intelektualizacja, maskowanie, projekcja
- Techniki przyjmowania cudzych zachowań – konformizm, internalizacja
- Moralne mechanizmy obronne – racjonalizacja, eufemizmy, porównania, rozmycie odpowiedzialności, przemieszczenie odpowiedzialności, wyparcie konsekwencji, zewnętrzna atrybucja winy
- Skrajne postacie mechanizmów obronnych – nerwice, fobie

**6. Emocje jako klucz w odzyskiwaniu należności.**

- Powody występowania emocji
- Emocje w relacjach dłużnik-wierzyciel
- Wpływ emocji na zachowanie dłużnika i wierzyciela
- Sterowanie emocjami w relacji dłużnik-wierzyciel
- Metody obrony przed stanami emocjonalnymi

**7. Rozmowa windykacyjna – negocjacje i manipulacje**

- Rozmowa windykacyjna telefoniczna vs osobista (spotkanie) – wady i zalety
- Jak przygotować się do rozmowy?
- Etapy rozmowy windykacyjnej
- Przekaz werbalny i niewerbalny
- Pułapki związane z manipulacją podczas rozmowy
- Skracanie dystansu, stawianie granic, radzenie sobie z krytyką
- Asertywność w negocjacjach z dłużnikami
- Techniki wspomagające.
 1. kotwiczenie,
 2. dobryzły,



17.30 Zakończenie