



WARSZTAT 17.11.2011

WARSZAWA HOTEL PARKOWA

THE WISDOM OF PRACTICE



Jak odzyskiwać należności oraz negocjować z trudnymi kontrahentami.

 *Zapraszam Krzysztof Matela*

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

Parking gratis

-

Wezwanie do zapłaty

55zł

24.02.2012

lub rabat do uzgodnienia dla 3 osób z firmy

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



[FORMULARZ ZGŁOSZENIA ONLINE](#)



Jak skutecznie odzyskiwać należności ?

Najlepsze techniki I metody windykacji

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 czasopismami branżowymi (Puls Biznesu, Gazeta Prawna, Parkiet, Gazeta BCC)
- Doktor nauk społecznych + Eurolider 2011

Dla kogo ?

- Warsztaty użyteczne dla wszystkich osób, które mają do czynienia z odzyskiwaniem należności i z negocjacjami cenowymi z kontrahentami: Właściciele firm; pionary windykacyjne; pionary księgowo, pionary handlowe, Asystentki /Asystenci
Skorzystają również ci, którzy na innych płaszczyznach niż kontakt z klientem chcą wzmocnić sugestywność i skuteczność swojego wpływu na innych ludzi

Cel szkolenia oraz korzyści wynikające z udziału w szkoleniu:

- Dowiedz się Jak zidentyfikować narastające trudności płatnicze kontrahenta?
- Dowiedz się Które z narzędzi windykacyjnych są najskuteczniejsze, jeśli chodzi o windykację należności?
 1. Wezwanie do zapłaty,
 2. Windykacja telefoniczna
 3. wstrzymanie dostaw,
 4. odsetki za zwłokę
 5. a może inne ?
- Dowiedz się Jak dotrzeć do trudnego kontrahenta/ naszego dłużnika ?
- Poznaj wzory pism / szbalony wezwań
- Zaczynij szybko i skutecznie odzyskiwać należności

9.30 przywitanie i początek

1. Mechanizmy komunikacyjne w kontaktach z dłużnikiem i co jest podstawą do odzyskiwania należności ?
2. Istota komunikatu
3. Przekaz werbalny i niewerbalny (zależności i proporcje pomiędzy różnymi formami przekazu)
4. Zasady tworzenia komunikatów
5. Zależności pomiędzy formą, treścią i odbiorem komunikatu
6. **Komunikacja werbalna:**
przekaz pisemny
przekaz słowny

7. Ćwiczenia w konstruowaniu treści prostych i złożonych, komunikatów krótkich i długich

8. Analiza i ocena treści komunikatów z punktu widzenia ich skuteczności

9. Zdolność do przetworzenia komunikatu przez odbiorcę
język, słownictwo,
gramatyka i składnia

10. Zależności między nastawieniem do nadawcy komunikatu a skłonnością do modyfikacji intencji nadawcy przez odbiorcę



13.00- 13.40 lunch

11. Dokumenty

- a. Zasady tworzenia przekazu:
zastosowanie i stopniowanie presji,
układ graficzny dokumentu,
zasady formułowania treści
- b. Najczęściej stosowane typy dokumentów – dokumenty drukowane
- c. Wady i zalety rozwiązań tradycyjnych
- d. SMS alternatywna metoda komunikacji z dłużnikiem
- e. Inne nietypowe formy komunikacji (email, SMS głosowy, MMS)
- f. **Wzory/Szablony/ Przykłady praktyczne**



12. Rozmowa windykacyjna

Ćwiczenia Mechanizmy i techniki rozmowy w kontakcie z trudnym kontrahentem

- a. Rozmowa telefoniczna oraz osobista (spotkanie)
- b. Przygotowanie do rozmowy
- c. Otoczenie rozmowy windykacyjnej
- d. **Etapy rozmowy windykacyjnej:**
przywitanie,
rozpoczęcie rozmowy,
gra środka techniki decydujące o sukcesie w negocjacjach
zakończenie rozmowy
- e. Stawianie trudnych pytań
- f. Skracanie dystansu, stawianie granic, radzenie sobie z krytyką
- g. Skuteczne zamknięcie- (techniki zamknięcia)



17.15. rozdanie dyplomów z podpisem Prezesa



[FORMULARZ ZGŁOSZENIA ONLINE](#)