



ASYLON OŚRODEK PSYCHOEDUKACYJNY

01-651 Warszawa, ul. Gwiaździsta 33/164
tel./fax: 22 833 23 95, tel. kom. 509 17 42 44
e-mail: asylon@asylon.pl
www.asylon.pl



TELEWINDYKACJA

Jak skutecznie domagać się swojego?

Dwudniowe szkolenie zamknięte dla grupy do 14 osób - cały kraj

Opracowanie®: **Teresa J. Sasak**

PRZYGOTOWANIE I ORGANIZACJA SZKOLENIA

- ✓ Przed szkoleniem trener analizuje potrzeby szkoleniowe uczestników i określa rezultaty szkolenia na podstawie:
 - rozmowy z Organizatorem
 - dostępnych procedur - analiza obecnych ścieżek rozmów windykacyjnych
 - ankiet szkoleniowych przesłanych przez uczestników bezpośrednio do trenera przed szkoleniem.
- ✓ Szkolenie otworzy krótka tematyczna sesja integracyjna mająca na celu przygotowanie uczestników do pracy metodami aktywizującymi, warsztatowymi; sesja ma na celu stworzenie atmosfery zaufania, wzajemnej życzliwości i partnerstwa w osiągnięciu celów szkolenia
- ✓ Każdy uczestnik otrzyma podczas szkolenia tematyczne materiały szkoleniowe i pomocnicze, standardowe narzędzie telewindykacyjne (ścieżkę) oraz zaświadczenie potwierdzające uczestnictwo w szkoleniu
- ✓ Trener przeprowadzi bezpośrednią ewaluację szkolenia oraz przygotuje sprawozdanie końcowe, w którym opíše przebieg szkolenia, ogólny potencjał osobowościowo - kompetencyjny szkolonej kadry i wnioski do jej dalszego doskonalenia zawodowego
- ✓ Organizator otrzyma sugestie dotyczące modyfikacji obecnych ścieżek telewindykacyjnych

OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA SZKOLENIA

Szkolenie doskonali znajomość psychologicznych technik profesjonalnego ściągania należności na poszczególnych etapach telefonicznego procesu windykacyjnego: INFORMOWANIE>UZGADNIANIE ROZWIĄZAŃ>PONAGLANIE>ZAPOWIEDŹ SANKCJI. Umożliwia ich praktyczne przetrenowanie w grupie. Pomaga w doskonaleniu asertywnych zachowań (stanowczo-łagodnie-bez lęku). Wzmacnia również automotyvację, panowanie nad emocjami i redukcję stresu sytuacyjnego związanego z trudnym tematem rozmowy i ograniczonym czasem. Szkolenie kształtuje także odpowiednią postawę windykatorów wyrażającą się dbałością o zachowanie pozytywnego wizerunku firmy w kontakcie z dłużnikiem i przekonanie, że próby postępowania ugodowego są najlepszą alternatywą windykacji restrykcyjnych.

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKA I FIRMY

Umiejętności nabyte w czasie warsztatów zwiększą skuteczność działań windykacyjnych w stosunku do wierzycieli. Stosowanie profesjonalnych technik windykacji telefonicznych pozwala odzyskiwać długi, bez straty klienta i reputacji firmy. Poznanie i przećwiczenie odpowiednich sposobów argumentacji na różnych etapach rozmowy i wobec różnych ludzi pozwoli uczestnikom szkolenia zachowywać się elastycznie podczas windykacji telefonicznych i maksymalnie wykorzystywać czas. Trening zachowań asertywnych wzmocni skuteczność zawodowych działań windykacyjnych, szczególnie w sytuacjach konfliktowych. Metodyka prowadzonych zajęć pozwoli otworzyć uczestników na współpracę i przekazanie nawzajem sprawdzonych skutecznych zachowań telewindykacyjnych. Efektem szkolenia jest także zmodyfikowanie aktualnych ścieżek rozmów windykacyjnych.

METODYKA SZKOLENIA

W szkoleniu zostanie wykorzystana wiedza i doświadczenia uczestników szkolenia.

Scenariusz szkolenia uwzględni studia przypadków z realiów zawodowych.

Szkolenie ma charakter interaktywny (trener animuje dzielenie się uczestników wiedzą i doświadczeniem oraz modeluje pożądane zachowania w windykacjach telefonicznych).

Zostaną wykorzystane metody: ćwiczenia, odgrywanie ról (scenki), studia przypadków, testy autodiagnostyczne, dyskusja moderowana.

Krótkie, rzeczowe wykłady, komentarze trenerskie i prezentacja multimedialna uzupełnią ww. metody.

Uczestnicy szkolenia otrzymają użyteczne materiały szkoleniowe, który będą mogli wykorzystywać w procesie dalszego samokształcenia oraz jako źródło inspiracji.

KLUCZOWE ZAGADNIENIA PROGRAMOWE

1. **Autoprezentacja telefoniczna windykatora jako egzekutora długu**
2. **Trening pracy głosem**
3. **Zasady telefonicznej skuteczności windykacyjnej na kolejnych etapach:**
 - ✓ relacyjnym
 - ✓ negocjacyjnym
 - ✓ restrykcyjnym
4. **Efektywna komunikacja na I etapie rozmowy (z dłużnikami „początkującymi”):**
 - ✓ **pozytywne otwarcie**
 - tworzenie przyjaznego pierwszego wrażenia i wizerunku profesjonalisty
 - aktywne słuchanie
 - ✓ **przekazanie informacji** o sytuacji związanej ze spłatą zobowiązań
 - umiejętne formułowanie precyzyjnych komunikatów
 - techniki konstruktywnego pytania i argumentacji
 - ustalenie wiarygodnych przyczyn powstania zaległości
 - ✓ **podsumowanie** ustaleń
 - ✓ **pozytywne zakończenie rozmowy**
5. **Prowadzenie kolejnych rozmów telefonicznych z „zaawansowanymi” dłużnikami**
 - ✓ **ponaglanie**
 - radzenie sobie ze standardowymi i nietypowymi wymówkami i manipulacjami dłużników
 - ✓ **negocjowanie propozycji rozwiązań** zgodnie ze strategią „wygrana-wygrana” i „bądź empatyczny nie zapominając o swoich interesach”
 - strategia możliwych ustępstw wobec dłużnika w zamian za wzięcie przez niego odpowiedzialności za spłatę długu
 - psychologiczne wspieranie osiągania porozumienia i podniesienie decyzyjności dłużnika w kierunku pożądanym przez telewindykatora
 - ✓ **informowanie o sankcjach**
 - sugestywne przedstawienie listy sankcji i ich konsekwencji w sytuacji niewywiązania się ze zobowiązań
 - ✓ **asertywny sposób zawiadomienia dłużnika o wszczęciu postępowania restrykcyjnego**

5. Zastosowanie wiedzy psychologicznej w kontakcie telefonicznym z dłużnikami

- ✓ jak dostosować się do temperamentu dłużnika: choleryka, sangwinika, melancholika, czy flegmatyka
- ✓ jak zachowywać się wobec klienta „osobistego” (spoufalającego się)
- ✓ jak komunikować się z dłużnikiem naiwnym, chaotycznym, histerycznym, agresywnym, pieniaczem, nieuczciwym, etc.
- ✓ jak nie dać sobą manipulować
- ✓ jak reagować na typowe zachowania klientów w sytuacji windykacji (unikanie, zaprzeczenie, panika, pokrętne strategie, etc.)
- ✓ **asertywny styl kontaktu telefonicznego** (stanowczo-łagodnie-bez lęku)
 - określenie własnych granic zawodowych i osobistych
 - zamiana ocen na opinie
 - unikanie zwrotów rodzących konflikt
 - konstruktywna odmowa
 - reagowanie na zachowania inwazyjne dłużnika

6. Warsztat przypadków z realiów zawodowych - trudne sytuacje i relacje w telewidykacji

TRENER - Teresa J. Sasak

Od 20 lat właścicielka i dyrektor firmy ASYLON OP.

Praktyk telewidykacji. Opracowała nowatorski program i prowadzi szkolenia z zakresu telewidykacji dla banków i innych firm. Jest mediatorem sądowym z listy Sądu Apelacyjnego w Warszawie i Polskiej Korporacji Mediatorów.

Doświadczony trener zarządzania i biznesu, coach i konsultant, superwizor, mediator.

Specjalizuje się w szkoleniach i doradztwie dla menedżerów oraz w coachingu indywidualnym i zespołowym, a także w w szkoleniach rozwojowych, negocjacyjnych, związanych z obsługą klienta. Programuje i uczestniczy w Assessment / Development Centre. Prowadzi także szkolenia trenerskie. Pracuje metodami autorskimi, warsztatowymi, w atmosferze partnerstwa. Absolwentka Wydziału Psychologii i Pedagogiki Uniwersytetu Warszawskiego. Ukończyła podyplomowe studium PAN „Nowoczesne strategie i techniki psychologiczne w zarządzaniu i biznesie”, szkołę Gestalt, wiele kursów i staży w zakresie stosowania psychologii w zarządzaniu i biznesie.

Założycielka, koordynator i wieloletni terapeuta Młodzieżowego Ośrodka Pomocy Psychologicznej MOPS. Została odznaczona Medalem Komisji Edukacji Narodowej. Wykładowca w Podyplomowym Studium Zarządzania Kadrami PFPK, Business Centre Club, Szkole Głównej Handlowej, Akademii Sztuk Pięknych oraz w Centrum Metodycznym Psychologii i Pedagogiki MEN. Autorka publikacji, artykułów i wywiadów z zakresu psychoedukacji, negocjacji, zarządzania. Brała udział jako moderator w wielu konferencjach i seminariach z zakresu zarządzania i psychologii stosowanej w biznesie.

Członek kilku profesjonalnych organizacji (m.in. Fundacja Levi Strauss, Business Centre Club, Harvard Club Polska, Polskie Towarzystwo Psychologiczne, Polska Korporacja Mediatorów).

ZAŁOŻENIA ORGANIZACYJNO - KOSZTOWE

| | |
|----------------------------|--|
| LICZBA UCZESTNIKÓW: | do 14 osób / 1 grupa |
| CZAS TRWANIA: | 2 dni (16 godzin) |
| TERMIN: | Do uzgodnienia |
| MIEJSCE: | Wskazane przez Zamawiającego (sala z rzutnikiem multimedialnym i flipchartem oraz catering) |
| KOSZT: | 9 000 zł + 23% VAT |

- profesjonalne prowadzenie przez trenera/eksperta, praktyka telewindykacji
- podręcznik, narzędzia, materiały pomocnicze oraz certyfikat dla każdego uczestnika
- bezpośrednia ewaluacja szkolenia i raport podsumowujący dla Zamawiającego
- laptop, kamera
- dojazd trenera

Wizytówka firmy ASYLON OP

20 LAT DOŚWIADCZENIA SZKOLENIOWO - DORADCZEGO

Członek Założyciel Polskiej Izby Firm Szkoleniowych i Polskiej Korporacji Mediatorów

Stosujemy Kodeks Dobrych Praktyk PIFS

W ciągu ostatnich 5 lat mieliśmy zaszczyt szkolić kadre:

ABX Diagnosticx, ADB Global, Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, Agros - Fortuna, Akademia Ekonomiczna w Katowicach, Alcatel, Amrest, Amplico Life, Antalis, Arinso, Atena, Avon, AWBUD, Bank Handlowy, Bank Śląski, Bank Spółdzielczy w Olecku, Baxter Terpol, BCC, Bell Leasing, BERTI, BEST, Big Five X, Biogened, Bioton, Boco, BOT Elektrownia Bełchatów, BRE Bank, British - American Tobacco, British Council, Browary Żywiec, BSO, Budimex, Cadbury Wedel, Canal+, CarnaudBox - Gopak, Cash Flow, Centrum Metodyczne Pomocy Psychologicznej, Centrum Podróży, Chrysler, Citibank Handlowy, Coloplast, Commercial Union, ComputerLand Serwis, CROM, Cukrownia Głinojeck, Daimler Chrysler Automotive, Deante, Delphi, DSA, Duda Bis, EATON Truck Components Tczew, Elektrociepłownie Warszawskie, Elektrownie Szczytowo-Pompowe, EMPiK, Eniro, Eurolot, FAMAK, Family Frost, Fundacja "Bliżej Europy", Gallaher, GE Money Bank, General Banking Services, Giełda Papierów Wartościowych, GlaxoWellcome, GlaxoSmithKline, Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa, Grupa Żywiec, Heinz Polska, Heros Life, Hortex, Hotel Jan III Sobieski, House of Prince, Huhtamaki, Imperial Tobacco, Informedia, Intercell, Jabil Circuit, JDJ Service, Johnson & Johnson, Jutrzenka, Kappahl, Kaufland, KBU Protektor, Kinnarps, Koenig Stahl, Kospel, Kosmepol, Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych, Krajowy Związek Kas Chorych, KREDYTY - Chwilówki, KU Filar, Kujawska Fabryka Manometrów, Kurier Logistic, Levi Strauss, Logpol, Loreal, Macmillan Polska, Market - Plus, Masterlink Express, Mercer Human Resource Consulting, Ministerstwo Edukacji i Nauki, Ministerstwo Gospodarki i Pracy, Ministerstwo Obrony Narodowej, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Ministerstwo Środowiska, Ministerstwo Transportu, Ministerstwo Zdrowia, Morliny, Najwyższa Izba Kontroli, NDG Medica, Netto, Nordea, Novartis, Novo Nordisk Pharma, Obsługa Funduszy Inwestycyjnych, Office Depot, Ostrowskie Centrum Wspierania Przedsiębiorczości,

Peugeot, Pfizer, Philips Lighting, Pilicka Telefonía, PILVA, PKN Orlen, PKO / Handlowy PTE, PKO BP, PLL LOT, Poczta Polska, Podlaski Urząd Wojewódzki, Politechnika Warszawska, Polkomtel, Polma, Polmos Białystok, Polpharma, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Polska Fundacja Promocji Kadr, Polska Korporacja Mediatorów, Polski Ogród, Polskie Hurtownie Alkoholi, PKP, Polskie Książki Telefoniczne, Polskie Sieci Energetyczne, Polskie Towarzystwo Finansowe, Polskie Towarzystwo Psychologiczne, Pomorskie Fabryki Mebli, Praktiker, PricewaterhouseCoopers, Projekty Bankowe POLSOFT, Prologis, PSA Finanse, PTC Era, Powiatowe Urzędy Pracy: Kluczbork, Namysłów, Nysa, Olesno, Opole, Prudnik, Strzelce Opolskie, PZU, R. Bosch, Radfarm, Raiffeisen Bank, Rawskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego, Reckitt Benckiser, Remes, Rexam Szkło Gostyń, Rigall Distribution, Roche Polska, Rotsa Sales Direct, RR Serwis, Sanofi-Aventis, Sauer-Danfoss, Scan Holiday, Schering AG, Seat, Seco / Warwick, Sedno, Servisco, Siemens, SKOK Centrala, SKOK Jaworzno, Sonion, STOEN, SugarPol, Syngenta, Sygnity, Szkoła Główna Handlowa, Technicolor, Telekomunikacja Polska, Thomson Multimedia, TNT Express, Toruń - Pacific, Teva, Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie EUROPA, Uni - Net, Unicom Bols, Unilever, Uniwersytet Jagielloński, Urząd m.st. Warszawy, Uniwersytet Warszawski, Uno Fresco Tradex, Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, Urząd Miasta Leszna, Urząd Służby Cywilnej, Volkswagen Bank, Warta, Wiedza i Praktyka, Winterthur Życie, Wodny Park, Wojewódzkie Urzędy Pracy: Katowice, Opole, Lublin, Rzeszów, Warszawa, Wola Info, Woolstar, Wydawnictwo Muza, Wyższa Szkoła Zarządzania Marketingu w Sochaczewie, ZCh Police, Zentiva, ZUS, etc.