



ASYLON OŚRODEK PSYCHOEDUKACYJNY

01-651 Warszawa, ul. Gwiazdzista 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 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 telewindykacji

TRENER - Teresa Sasak

Właścicielka i dyrektor firmy ASYLON OP.

Praktyk telewindykacji. Opracowała nowatorski program i prowadzi szkolenia z zakresu telewindykacji 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: 7 000 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