



ASYLON OŚRODEK PSYCHOEDUKACYJNY

01-651 Warszawa, ul. Gwiazdzista 33/164
tel./fax: 22 833 23 95, tel. kom. 509 174 244
e-mail: asylon@asylon.pl
www.asylon.pl



TELEWINDYKACJA

Jak stanowczo domagać się swojego?

Opracowanie®: Teresa J. Sasak

Warszawa, 19.12. 2011 roku

INFORMACJE ORGANIZACYJNO - KOSZTOWE

LICZBA UCZESTNIKÓW:	grupa max 12 osób
TERMIN:	19.12.2011r. (poniedziałek, godz. 9.00 - 16.00)
MIEJSCE:	Warszawa Centrum, ul. Trębacka 4 <i>(Krajowa Izba Gospodarcza)</i>
KOSZT SZKOLENIA:	650 zł + 23% VAT / 1 osoba
	<ul style="list-style-type: none">- materiały szkoleniowe i pomocnicze oraz certyfikat- serwis konferencyjny i lunch- sala wykładowa z nowoczesnym sprzętem dydaktycznym

TRENER - TERESA J. SASAK

Negocjator praktyk, mediator. Jest mediatorem sądowym z listy Sądu Apelacyjnego w Warszawie i Polskiej Korporacji Mediatorów.

Od 20 lat właścicielka i dyrektor firmy ASYLON OP.

Doświadczony trener zarządzania i biznesu, coach i konsultant, supervisor.

Specjalizuje się w szkoleniach i doradztwie dla menedżerów oraz w coachingu indywidualnym i zespołowym, a także w Assessment/Development Centre.

Prowadzi także szkolenia trenerskie, negocjacyjne, obsługi klienta i rozwojowe.

Pracuje metodami autorskimi, warsztatowymi.

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 i wieloletni terapeuta Młodzieżowego Ośrodka Pomocy Psychologicznej MOPS.

Kierowała także ogólnopolską placówką doskonalenia nauczycieli.

Odznaczona Medalem Komisji Edukacji Narodowej za innowacyjność edukacyjną.

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, zarządzania, negocjacji.

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).

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 specjalistów. Pomaga w doskonaleniu asertywnych zachowań (stanowczo-łagodnie-bez lęku). Wzmacnia również automotyvację, panowanie nad emocjami i redukcja stresu sytuacyjnego związanego z 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 windykacyjnych. Efektem szkolenia jest także wypracowanie:

- algorytmów zachowania się w kontakcie z różnymi typami psychologicznymi dłużników i w nietypowych rozmowach telefonicznych .

KLUCZOWE ZAGADNIENIA PROGRAMOWE

1. Autoprezentacja telewindykatora.
2. Głos jako podstawowe narzędzie telewindykacji - trening pracy głosem.
3. Techniki rozmów z klientem na kolejnych etapach windykacji telefonicznej: relacyjnym, negocjacyjnym, restrykcyjnym.
4. Techniki rozmowy z dłużnikami "początkującymi".
5. Negocjacje rzeczowe (Harvardzki Projekt Negocjacyjny) z dłużnikami "zaawansowanymi".
6. Rozmowa o wszczęciu postępowania restrykcyjnego.
7. Typy psychologiczne dłużników - jak z nimi postępować?
8. Trening asertywnej komunikacji w telefonicznej rozmowie windykacyjnej.
9. Warsztat trudnych przypadków.

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, studia przypadków, testy autodiagnostyczne, dyskusja moderowana. Krótkie, rzeczowe wykłady, komentarze trenerskie i prezentacja multimedialna uzupełnią ww. metody.

Informacja o firmie ASYLON Ośrodek Psychoedukacyjny

20 LAT DOŚWIADCZENIA SZKOLENIOWO - DORADCZEGO

**Członek Założyciel Polskiej Izby Firm Szkoleniowych i Polskiej Korporacji
Mediatorów**

Partner Instytutu Zarządzania

**Zarejestrowany w Ministerstwie Edukacji Narodowej, Urzędzie Służby Cywilnej
i Mazowieckim Urzędzie Pracy**

Stosuje 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, American Restaurants, Antalis, Arinso, Atena, Avon, AWBUD, Bank Śląski, Bank Spółdzielczy w Olecku, Baxter Terpol, BCC, Bell Leasing, BERTI, BEST, Big Five X, Bioton, Boco, BOT Elektrownia Bełchatów, BRE Bank, British - American Tobacco, British Council, Browary Żywiec, BSO, Budimex, Cadbury Wedel, Canal+Cyfrowy, CarnaudBox - Gopak, Cash Flow, Centrum Metodyczne Pomocy Psychologicznej, Centrum Podróży, Citibank Handlowy, Coloplast, Commercial Union, ComputerLand Serwis, CROM, Cukrownia Głinojeck, Daimler Chrysler, Deante, Delphi, DSA, Duda Bis, EATON Truck Components Tczew, Elektrociepłownie Warszawskie, Elektrownie Szczytowo-Pompowe, EMPiK, Eniro, Eurolot, FAMAK, Family Frost, Fundacja "Bliżej Europy", Gallaher, G. Ostervig, 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, Macmillan Polska, Market - Plus, Masterlink Express, Mercer Human Resource Consulting, Ministerstwo Edukacji Narodowej, Ministerstwo Gospodarki i Pracy, Ministerstwo Obrony Narodowej, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Ministerstwo Środowiska, Ministerstwo Zdrowia, Ministerstwo Transportu, Morliny, Najwyższa Izba Kontroli, NDG Medica, Netto, Nordea Bank, 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, Siedlce, 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, Szkoła Główna Handlowa, Technicolor, Telekomunikacja Polska, TEVA, Thomson Multimedia, TNT Expres, Toruń - Pacific, Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie EUROPA, Uni - Net, Unicom Bols, Unilever, Uniwersytet Jagielloński, Uniwersytet Warszawski, Uno Fresco Tradex, Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, Urząd Dzielnicy Targówek, Urząd Miasta Leszna, Urząd Służby Cywilnej, Urząd Wojewódzki w Bydgoszczy, Volkswagen Bank, Warta, Wiedza i Praktyka, Winterthur Życie, Wodny Park, Wojewódzkie Urzędy Pracy: Katowice, Lublin, Łódź, Opole, Warszawa, Gdańsk, Szczecin, Wola Info, Woolstar, Wyższa Szkoła Zarządzania Marketingu w Sochaczewie, ZUS, ZCh Police, Zentiva, etc.