



WINDYKACJA TELEFONICZNA **Jak skutecznie domagać się swojego?**

- 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.**

TERMIN: 08.12.2014, godz. 9.00 - 17.00.

MIEJSCE: Warszawa Centrum, w pobliżu Teatru Wielkiego i Starówki, **ul. Trębacka 4** (siedziba Krajowej Izby Gospodarczej).

KOSZT SZKOLENIA 1 osoby: 450 zł

W cenie szkolenia: serwis kawowy, obiad, materiały, certyfikat

Każdy uczestnik otrzyma certyfikat ukończenia szkolenia zgodny z rozporządzeniem Ministra Edukacji i Nauki z dnia 3 lutego 2006 roku w sprawie uzupełniania przez osoby dorosłe wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych (Dz.U. Nr 31/2006r., poz. 216).

TRENER: Teresa Sasak

Właścicielka i dyrektor firmy szkoleniowo - doradczej ASYLON Ośrodek Psychoedukacyjny. Wieloletni praktyk negocjacji i windykacji. Prowadzi warsztaty negocjacyjne i z psychologii zarządzania m.in. w Szkole Głównej Handlowej, Akademii Sztuk Pięknych, Business Centre Club, Centrum Metodycznym Psychologii, Fundacji Promocji Kadr.

Mediator z list Polskiej Korporacji Mediatorów i Sądu Apelacyjnego w Warszawie.

Uczestniczy jako doradca negocjacyjny i facilitator w negocjacjach prowadzonych przez firmy i instytucje. Doświadczony trener biznesu, superwizor Zespołu Trenerów ASYLON OP.

Absolwentka Wydziału Psychologii i Pedagogiki Uniwersytetu Warszawskiego.

Ukończyła Podyplomowe Studium PAN "Strategie psychologiczne w zarządzaniu i biznesie" oraz z zakresu zarządzanie kadrami na SGH. Autorka wielu publikacji z zakresu psychologii stosowanej w zarządzaniu i biznesie. Brała udział jako prelegent w wielu konferencjach i seminariach z zakresu zarządzania i negocjacji. Udzieliła kilkadziesiąt wywiadów jako ekspert psychologiczny w kwestiach związanych z zarządzaniem ludźmi i umiejętnościami psychologicznymi w biznesie.

Członek kilku profesjonalnych organizacji i stowarzyszeń branżowych polskich i międzynarodowych, m.in. Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Business Centre Club, Harvard Club Polska.

Specjalizuje się w programowaniu i prowadzeniu szkoleń z zakresu wizerunku publicznego, zarządzania i negocjacji. Szkolenia prowadzi metodami interaktywnymi (warsztatowymi) dynamicznie i po partnersku.

Prowadzi projekty audytu personalnego i coachingu oraz Assessment / Development Centre w rekrutacji i selekcji menedżerów i specjalistów.