

A8	Techniki skutecznej windykacji – aspekty prawne i psychologiczne	
1 Czas:	2 dni.	
2 Rodzaj kursu:	Zamknięte	
3 Uczestnicy kursu:	Menedżerowie wyższego i średniego szczebla, przedstawiciele handlowi, pracownicy z działów obsługi klientów, działów reklamacji, windykacji,	
4 Ilość uczestników:	Maksymalnie 15 osób	
5 Cel:	Warsztaty te skierowane są do osób, które bezpośrednio zajmują się odzyskiwaniem należności od kontrahentów. Uczestnicy zajęć mają możliwość uzyskania wiedzy z zakresu postępowania przed zawarciem transakcji, jak też praktycznych umiejętności rozmowy z dłużnikiem. Szybka diagnoza gier i wymówek dłużnika i zastosowanie odpowiedniej kontr taktyki zwiększa prawdopodobieństwo odzyskania należności nie zaburzając przy tym możliwości dalszej współpracy handlowej.	
6 Zakres tematyczny:	1. Przygotowania do rozmowy o należnościach. - Narzędzia diagnozowania i budowania odpowiedzialności dłużnika. "Drabina windykacyjna" - etapy działań windykacyjnych. - Znaczenie i źródła informacji w postępowaniu windykacyjnym. - Stopniowanie presji i sankcji wobec klienta. 2. Sposoby kontaktowania się z dłużnikiem. - Kontakt osobisty - możliwości i ograniczenia. - Rozmowa telefoniczna - z kim i jak rozmawiać? - Skuteczność i zasady prowadzenia korespondencji z dłużnikiem. 3. Model rozmowy telefonicznej. - Nawiązanie kontaktu z rozmówcą. - Narzędzia zwiększające aktywność i odpowiedzialność rozmówcy. 4. Etapy negocjacji windykacyjnych. - Pierwszy kontakt z dłużnikiem. - Model rozmowy windykacyjnej. - Uгода z dłużnikiem. 5. Gry i wymówki dłużników. - Psychologiczne mechanizmy zachęcające do stania się dłużnikiem. - Filozofia "Gry windykacyjnej". - Diagnoza gier dłużników. - Modele rozmowy z dłużnikami - kontrtaktyki. 6. Asertywność w ściąganiu należności. - Sposoby obrony przed presją, krytyką i manipulacjami klientów. - Zdarta płyta w ochronie swoich praw. - Stawianie granic osobistych. - Zapowiedź sankcji wobec dłużnika. 7. Konstruowanie ponownego kontraktu z dłużnikiem. - Strategia ustępstw. - Możliwości uzyskania korzystniejszych warunków współpracy. - Domknięcie ponownego kontraktu. Prawne aspekty windykacji należności Działania przed powstaniem należności Działania przed procesowe	

- 7 Korzyści:** Dostarczenie umiejętności ułatwiających profesjonalną prezentację firmy oraz samego siebie i poprzez to zwiększenie zaufania do firmy. Podniesienie umiejętności związanych ze sprzedażą produktów lub usług. Ułatwienie pracy z klientami. Podniesienie efektywności pracy zespołu sprzedażowego
- 8 Termin:** Do uzgodnienia
- 9 Miejsce:** Wskazane przez Klienta lub zaproponowane przez CDP
- 10 Prowadzący:** Paweł Kacprzak, Waldemar Kardasz (prawnik, radca prawny)
- 11 Więcej informacji** biuro@cdp-poland.com.pl