



WARSZTAT 25.05.2011  
WARSZAWA HOTEL PARKOWA



**Metody odzyskiwania należności oraz negocjacji z trudnymi kontrahentami.**

*Zapraszam Krzysztof Matela*

## JAK SKUTECZNIE ODZYSKIWAĆ NALEŻNOŚCI ?

warsztaty rozwijania umiejętności windykacji i komunikacji z trudnymi kontrahentami

[500] zł + VAT od-osoby

[450] zł + VAT od osoby, dla 2 osób z tej samej firmy.

tel. 22 644 18 35 ;

tel. kom. 0 662 07 16 46



[FORMULARZ ZGŁOSZENIA ONLINE](#)



# Jak skutecznie odzyskiwać należności ?

warsztat rozwijania umiejętności windykacji i negocjacji z trudnymi kontrahentami

Trener : Prezes Krzysztof Matela



- Tworca Polskiego Związku Windykacji/.Przewodniczący
- Wiceprezes Business Centre Club
- Prezes Zarządu EGB Investments SA – firmy windykacyjnej z 13 letnimi tradycjami, zaliczanej do największych podmiotów w branży
- Ekspert współpracujący merytorycznie w najpoczytniejszych dziennikami gospodarczymi i czasopismami branżowymi (Puls Biznesu, Gazeta Prawna, Parkiet, Gazeta BCC)
- Doktor nauk społecznych

## Dla kogo ?

- Zajęcia te będą użyteczne dla wszystkich osób, które mają do czynienia z odzyskiwaniem należności i z negocjacjami cenowymi z kontrahentami: Właściciele firm; pionary windykacyjne; pionary księgowo, pionary handlowe, Asystentki /Asystenci Skorzystają również ci, którzy na innych płaszczyznach niż kontakt z klientem chcą wzmocnić sugestywność i skuteczność swojego wpływu na innych ludzi

## Cel szkolenia oraz korzyści wynikające z udziału w szkoleniu:

- Dowiedz się Jak zidentyfikować narastające trudności płatnicze kontrahenta?
- Dowiedz się Które z narzędzi windykacyjnych są najskuteczniejsze, jeśli chodzi o windykację należności? Wezwanie do zapłaty, wstrzymanie dostaw, odsetki za zwłokę a może inne ?
- Dowiedz się Jak dotrzeć do trudnego kontrahenta/ naszego dłużnika ?
- Poznaj wzory pism / szbalony wezwań
- Zaczynij szybko i skutecznie odzyskiwać należności

W porównaniu do technik pozyskiwania klientów jest powszechnie uważana za jeszcze bardziej zaawansowaną metodę pozyskiwania klientów. ponieważ dotyczy najtrudniejszych klientów.

O tym, że windykatorzy mają i będą mieć więcej pracy, świadczy wzrost zatrudnienia na tym rynku. W prezentowanych przez nas ośmiu firmach pracowały na koniec czerwca 2013 osoby, o 17 proc. więcej niż rok wcześniej. Windykatorzy dbają nie tylko o poprawę swojego wizerunku, ale także o jakość

### 9.30 przywitanie i początek

Co jest podstawą do odzyskiwania należności ?

1. Mechanizmy komunikacyjne w kontaktach z dłużnikiem
2. Istota komunikatu
3. Przekaz werbalny i niewerbalny (zależności i proporcje pomiędzy różnymi formami przekazu)
4. Zasady tworzenia komunikatów
5. Zależności pomiędzy formą, treścią i odbiorem komunikatu
6. **Komunikacja werbalna:**  
przekaz pisemny  
przekaz słowny

### 7. Ćwiczenia w konstruowaniu treści prostych i złożonych, komunikatów krótkich i długich

8. Analiza i ocena treści komunikatów z punktu widzenia ich skuteczności

9. Zdolność do przetworzenia komunikatu przez odbiorcę

język, słownictwo,  
gramatyka i składnia

10. Zależności między nastawieniem do nadawcy komunikatu a skłonnością do modyfikacji intencji nadawcy przez odbiorcę



13.00- 13.40 lunch

### 11. Dokumenty

a. Zasady tworzenia przekazu:

zastosowanie i stopniowanie presji,  
układ graficzny dokumentu,  
zasady formułowania treści

b. Najczęściej stosowane typy dokumentów – dokumenty drukowane

c. Wady i zalety rozwiązań tradycyjnych

d. SMS alternatywna metoda komunikacji z dłużnikiem

e. Inne nietypowe formy komunikacji (email, SMS głosowy, MMS)

f. **Wzory/Szablony/ Przykłady praktyczne**



### 12. Rozmowa windykacyjna

**Ćwiczenia - Mechanizmy i techniki rozmowy w kontakcie z trudnym kontrahentem**

a. Rozmowa telefoniczna oraz osobista (spotkanie)

b. Przygotowanie do rozmowy

c. Otoczenie rozmowy windykacyjnej

d. **Etapy rozmowy windykacyjnej:**

przywitanie,

rozpoczęcie rozmowy,

**gra środka techniki decydujące o sukcesie w negocjacjach**

zakończenie rozmowy

e. Stawianie trudnych pytań

f. Skracanie dystansu, stawianie granic, radzenie sobie z krytyką

g. Skuteczne zamknięcie- (techniki zamknięcia)



1715. rozdanie dyplomów z podpisem Prezesa

**[FORMULARZ ZGŁOSZENIA ONLINE](#)**

[www.EDUCATION-FIRST.pl](http://www.EDUCATION-FIRST.pl)