



## 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 ?

- A. 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
- B. 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:

- A. Umiejętności komunikowania i negocjowania z kontrahentem/klientem , który zalega ze spłatą zobowiązań w dobie spowolnienia gospodarczego stają się tak naprawdę niezbędnym źródłem utrzymania dochodów firmy.
- B. W trakcie warsztatu zostaną zaprezentowane i przećwiczone metody i techniki negocjacji z dłużnikiem , które ze względu na ich bardzo „techniczny” i konkretny charakter pozwolą osiąść każdemu tajniki wiedzy wywierania wpływu nie tylko na dłużnika ale i na każdego klienta.
- C. Windykacja w porównaniu do technik pozyskiwania klientów jest powszechnie uważana za jeszcze bardziej zaawansowaną metodę pozyskiwania klientów.

### 9.30 przywitanie i początek

Wstęp: Kto jest wierzycielem zgodnie z polskim prawem 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



### 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)



17.30. rozdanie dyplomów z podpisem Prezesa



**O 30 proc.** wzrosła w Polsce liczba długów do windykacji informuje "Puls Biznesu".  
Branża windykacyjna powiększa moce, ponieważ rynek ściągania należności rośnie w bardzo szybkim tempie. Tylko same banki przekazały w tym roku do windykacji 5 6 mld zł nieuregulowanych kredytów.  
To o 30 proc. więcej niż w 2008 r



Puls Biznesu 10 grudzien 2009.

#### Uczestnictwo w warsztatach:

[500] zł + VAT od osoby

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

(cena obejmuje koszty materiałów dydaktycznych, lunch, przerwy kawowe)

Informacji udzielamy pod numerami telefonów ,



22 644 18 35; tel. kom. 0 662 07 16 46



fax. 22 855 07 41