



Jak zbudować silną pozycję w rozmowie windykacyjnej?

W rozmowie windykacyjnej jeden z rozmówców stara się wyegzekwować zapłatę, do której jest uprawniony a drugi jest osobą, która nie wywiązała się z umowy. Rolą windykatora jest artykułowanie oczekiwań i egzekwowanie ich a w trakcie rozmowy powinno być jasne kto ma prawo wymagać a kto powinien wymagania wykonać. Umiejętność wytworzenia takiej relacji jest podstawową kompetencją dla każdego, kto rozmawia z dłużnikami.

Program:

- **Podstawowy model rozmowy windykacyjnej i jego założenia.**
- **Konstruowanie otwarcia rozmowy windykacyjnej**
 - Jakie informacje podać dłużnikowi?
 - Nazywanie celu rozmowy.
 - Formowanie relacji – kto ma problem?
- **Stopniowanie siły przekazu za pomocą konstrukcji zdania i doboru słów**
 - Zdania czynne i bierne.
 - Personalizowanie wypowiedzi.
 - Twarde i miękkie słowa.
- **Błędy powodujące osłabienie pozycji w rozmowie**