



## Negocjowanie sposobu spłaty i formalizowanie ustaleń z dłużnikiem.

*Poważnym błędem popełnianym w rozmowach windykacyjnych jest niepoprawna forma bądź nawet całkowity brak ustaleń dotyczących spłaty a bez tego, trudno liczyć na to, że dłużnik będzie się z nich wywiązywał. Często cieszymy się, że dłużnik potwierdził, że chce spłacić i uznajemy sprawę za załatwioną a przecież to dopiero połowa drogi. Efektem końcowym rozmowy powinien być konkretny i precyzyjny plan spłaty i uzyskanie formalnego uznania długu.*

### Program:

- **Podstawowy model rozmowy windykacyjnej i jego założenia.**
- **Utrzymywanie relacji nadrzędnej w fazie negocjacji.**
  - Formułowanie „oferty” wyjściowej.
  - Propozycja i akceptacja - nie oddawaj władzy w rozmowie!
- **Formułowanie stanowiska negocjacyjnego.**
  - Elementy stanowiska negocjacyjnego.
  - „Plasterkowanie” jako podstawowa technika negocjacyjna.
  - Małymi krokami do celu czyli siła i użyteczność rozkładania spłaty na raty.
- **Podsumowanie ustaleń – zmiana sposobu komunikacji.**
- **Sformalizowanie ustaleń i inne wymagania dodatkowe.**