



*„Nauczycielem wszystkiego
jest praktyka”*

SZKOLENIE

Profesjonalna rozmowa windykacyjna

Szanowni Państwo!

Szkolenie to jest adresowane do pracowników działów **windykacji** i działów **finansowych** firm prowadzących rozmowy z dłużnikami biznesowymi. Celem tego szkolenia jest przygotowanie osób odpowiedzialnych za spływ należności w firmie do prowadzenia rozmów z dłużnikami w sposób profesjonalny i skuteczny. Zapoznamy Państwa ze sprawdzonymi metodami prowadzenia kontaktu z dłużnikami wykorzystywanymi przez firmy windykacyjne. Zaprezentujemy kompletny **model rozmowy windykacyjnej** oraz szereg technik które ułatwiają uzyskanie zamierzonego rezultatu.

Program:

1. Przygotowanie do rozmowy

- Nastawienie windykatora
- Co jest najważniejsze w rozmowie windykacyjnej? – świadomość celu każdej rozmowy windykacyjnej
- Zebranie informacji – możliwości wykorzystania ich w rozmowie

2. Struktura rozmowy

- Fazy rozmowy windykacyjnej
- Zmiana postawy dłużnika w trakcie rozmowy – kontrolowanie przebiegu
- Symptomy zmiany postawy dłużnika w rozmowie – momenty krytyczne w rozmowie i ich wykorzystanie

3. Przebieg rozmowy z dłużnikiem – model rozmowy i techniki windykacyjne

- Akomodacja rozmówcy – zaabsorbowanie uwagi
- Otwarcie, czyli jak zacząć? - zasady konstruowania mocnych zdań
- Techniki przebicia – wyznaczanie kierunku rozmowy
- Przekonywanie, czyli jak poradzić sobie z wymówkami dłużnika?
- Zwiększanie presji, czyli jak zapowiadać sankcje?
- Kontrakt czyli, jak dokonywać ustaleń ?
- Jak zakończyć rozmowę?

4. Najczęściej popełniane błędy w rozmowach windykacyjnych – ćwiczenie praktyczne

- Wypowiedzi i zachowania osłabiające pozycję windykatora