

Zawartość materiałów szkoleniowych:

ROZMOWY WINDYKACYJNE PRZEZ TELEFON

WSTĘP DO WINDYKACJI

Definicja windykacji; Rodzaje i cele windykacji; Monitoring należności; Pieczęć prewencyjna; Windykacja miękka; Windykacja bezpośrednia; Windykacja twarda; Zakup wierzytelności; Giełdy wierzytelności

DLACZEGO KLIENCI NIE PŁACĄ

Mnóstwo powodów, aby nie płacić
Dlaczego klienci nie płacą?
Jak odzyskać pieniądze?
Aby klient sam nie decydował o terminie zapłaty

NAJWAŻNIEJSZY ELEMENT W TELEFONICZNEJ WINDYKACJI

Zadbaj o swój wizerunek profesjonalnego windykatora; Rutyna; Odpowiedzialność; Działania sprzeczne z prawem i dobrą praktyką; Działania zgodne z prawem

DEKALOG WINDYKATORA

ETAPY PROCESU WINDYKACYJNEGO

Potęgą konkretnych słów w prostych zdaniach
Znaczenie głosu; Głos; Postawa; Zakłócenia językowe
Ćwiczenia

ROZMOWA WINDYKACYJNA – WYTYCZNE

Przygotowanie do rozmowy; Korzyści z rozmowy telefonicznej;
Etapy telefonicznej rozmowy windykacyjnej; Wpływaj na przebieg rozmowy
Gdy dłużnik dzwoni do Ciebie

SCENARIUSZE ROZMÓW WINDYKACYJNYCH

Pierwszy kontakt – rozmowa w ramach monitoringu należności
Schemat rozmowy
Pierwszy kontakt – rozmowa z zawiadomieniem o zaległościach
Schemat rozmowy
Przykładowa rozmowa
Negocjacje – rozmowa z przypomnieniem o zaległościach
Schemat rozmowy
Negocjacje – rozmowa z przedstawieniem alternatywy
Schemat rozmowy
Zapowiedź sankcji – rozmowa z ostatecznym żądaniem uregulowania należności
Schemat rozmowy

WERBALNE TECHNIKI WPLYWU

Zadawanie pytań, uważne słuchanie, celowe formułowanie zdań; Język perswazji

TRUDNE SYTUACJE W ROZMOWACH WINDYKACYJNYCH

Omijanie strażników
Obietnice klienta bez pokrycia
Słowotok ze strony klienta
Przeciąganie sprawy
Zdenerwowany klient
Przyjacielskie traktowanie
Lekceważenie ze strony dłużnika
Podważanie jakości usługi, produktu
Powoływanie się na innych dłużników
Oczekiwanie na uzyskanie dużego rabatu

