

## Mamono - come back! - psychologia windykacji należności

W działach windykacji i rozliczeń najczęstsze pytania, które się pojawiają to: jak weryfikować kontrahenta, by ocenić jego wiarygodność? Jak przygotować i prowadzić rozmowy windykacyjne? W jaki sposób stopniować sankcje, by doprowadzić do zapłaty? Jak odzyskać należności, nie tracąc Klientów?

Podczas szkolenia uczestnicy poznają metody prewindykacji, psychologiczne mechanizmy powstawania długu oraz narzędzia skutecznego ich egzekwowania. Poznanie „drabiny windykacyjnej” umożliwi uczestnikom szkolenia odróżnienie dłużników, którzy np. zapomnieli o płatności od tych, którzy prowadzą grę negocjacyjną w celu wydłużenia terminu płatności dla zwiększenia kapitału obrotowego firmy. Podczas zajęć przećwiczymy wiele technik asertywności i negocjacji użytecznych w procesie odzyskiwania należności. Zwrócimy uwagę na zwroty „antyyndykacyjne” utrudniające efektywną pracę oraz zastąpimy je zwrotami prowindykacyjnymi.

Szkolenie wzbogacone jest o techniki wywierania wpływu, stosowania sankcji psychologicznych oraz ciekawostki psychologiczne pozwalające nie tylko wyegzekwować należność, lecz również zatrzymać kontrahenta, którego uznamy za potencjalnie rentownego.

Głównym celem szkolenia jest przygotowanie do prowadzenia rozmów windykacyjnych na etapie polubownym.

### W trakcie szkolenia uczestnicy pogłębią swoją wiedzę na temat:

- mechanizmów psychologicznych działania dłużników, typów dłużników oraz gier przez nich prowadzonych,
- narzędzi diagnozowania i budowania odpowiedzialności dłużnika,
- sprawdzonych i skutecznych metody działań w trudnych chwilach,
- drabiny windykacyjnej i rodzajów sankcji,
- błędów w polityce windykacyjnej.

### Po szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- przygotować się do rozmowy o należnościach,
- prowadzić rozmowy windykacyjne,
- unikać pułapek, w które najczęściej wpadają wierzyciele,
- wdrożyć „drabinę windykacyjną” w codziennej pracy windykacyjnej,
- radzić sobie lepiej z emocjami w pracy windykatora.

Grupa docelowa	Szkolenie skierowane jest do windykatorów, sprzedawców i przedstawicieli handlowych, których zadaniem jest egzekwowanie należności, osób prywatnych i przedsiębiorców oraz managerów kierujących procesem windykacji należności.
Program szkolenia	Szczegółowy zakres szkolenia zostanie dopasowany do specyfiki firmy, branży oraz potrzeb Klienta.
Metody pracy	Szkolenie ma charakter warsztatowy. Ponad 80% czasu przeznaczony jest na ćwiczenia angażujące wszystkich uczestników

	<p>w celu wypracowania i przećwiczenia konkretnych umiejętności.</p> <p>W trakcie szkolenia odwołujemy się do zasad efektywnego uczenia się dorosłych.</p> <p>Wykorzystane zostaną następujące techniki: burza mózgów, ćwiczenia indywidualne i grupowe, testy, gry symulacyjne, analizy case study, psychodrama.</p>
Charakter szkolenia	Otwarte lub wewnętrzne realizowane w grupie od 4-16 osób lub według indywidualnych ustaleń.
Czas trwania	<p>Od 2 do 6 dni.</p> <p>Każdy z modułów szkoleniowych trwa 90 minut. Szkolenie odbywa się w godzinach 9-17 lub w uzgodnionych indywidualnie z Klientem.</p>
Materiały szkoleniowe	Materiały szkoleniowe są uzupełnieniem do materiału omawianego w trakcie szkolenia. Uczestnicy otrzymują je w formie drukowanej.
Miejsce realizacji szkolenia	W siedzibie Klienta lub w miejscu przez niego wskazanym.
Raport poszkoleniowy	Po realizacji szkolenia przygotowywany jest raport zawierający podsumowanie szkolenia, najważniejsze wnioski, rekomendacje dotyczące działań na przyszłość.
Wsparcie szkoleniowe	W ciągu jednego miesiąca po szkoleniu służymy wsparciem. Zapraszamy do kontaktu, zadawania pytań odnośnie zagadnień realizowanych na szkoleniu.

**Wyślij zapytanie, a przedstawimy Ci szkolenie dostosowane  
do specyfiki i potrzeb Twojej firmy!**

**Zapraszamy do kontaktu, tel. 22/ 839 55 99 wew. 225**

**MCS sp. z o.o. sp. k., ul. Czerna 14, 00-732 Warszawa**

**[mcs@mcs.edu.pl](mailto:mcs@mcs.edu.pl), [www.mcs.edu.pl](http://www.mcs.edu.pl)**