

kod szkolenia: HR-POK-FOK / Wind_2D_PL

Windykacja należności pieniężnych - psychologia, działanie i efektywność procesu w nowym wymiarze

Szkolenie autorskie *Windykacja należności pieniężnych - psychologia, działanie i efektywność procesu w nowym wymiarze*, to kurs, który porusza miękkie aspekty obsługi dłużnika. Temat uwzględnia aktualną sytuację pandemiczną, aspekty psychologiczne dłużnika oraz istotne elementy komunikacji międzyludzkiej. Szkolenie może być realizowane w formule stacjonarnej oraz online.



Przeznaczenie szkolenia

Szkolenie rekomendowane:

- Działom windykacji – banki, instytucje finansowe, instytucje państwowe
- Działom wsparcia – księgowości, obsługi, wsparcia
- Potencjalnym wierzycielom – przedsiębiorcy i właściciele firm, osoby dedykowane w firmie do obsługi płatności
- Osobom zainteresowanym tematyką



Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

- Poszerzenie wiedzy w obszarze windykacji należności
- Świadome budowanie relacji z klientem zadłużonym – identyfikacja faktycznych problemów, wzbudzenie w kliencie zaufania i chęci współpracy, sztuka rozmowy z klientem
- Reagowanie na sytuacje trudne w kontekście windykacji – stan poddania się, rezygnacja, depresja, stany zagrażające życiu i zdrowiu
- Nabycie umiejętności efektywnego działania w zespole i pod kątem realizacji celów i zadań w sposób korzystny zarówno dla firmy, jak i osoby zadłużonej



Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

Nie jest wymagane



Język szkolenia

Szkolenie: polski

Materiały: polski



Czas trwania

2 dni / 14 godzin

Agenda szkolenia

Moduł 1. Współczesna windykacja:

- Czym jest proces odzyskiwania należności w aspekcie teraźniejszym
- Kim jest dłużnik – ogólne omówienie klienta zadłużonego w kontekście pracy uczestników
- Rola pracownika działu windykacji – ogólne omówienie zakresu kompetencji w kontekście pracy uczestników
- Ćwiczenia rozwojowe

Cel modułu: usystematyzowanie wiedzy uczestników w zakresie windykacji ze szczególnym uwzględnieniem ich zadań, ponadto przygotowanie ich do kolejnego modułu pracy w zakresie szkolenia

Moduł 2. Psychologia zadłużenia – istota psychologii w kontekście windykacji cz.1.:

- Typologia dłużnika w kontekście psychologicznym – dlaczego nie każdy reaguje tak samo na bycie dłużnikiem
- Emocje w windykacji – czym jest dysonans poznawczy, dlaczego unikamy rozmowy o zobowiązaniach i jak działa dłużnik pod presją własnej świadomości o długu
- Reakcje obronne osoby zadłużonej – niechęć, unikanie kontaktu, agresja – porozmawiajmy o procesie zadłużania
- Ćwiczenia rozwojowe

Cel modułu: poszerzenie wiedzy z zakresu windykacji o kontekst psychologiczny w odniesieniu do sytuacji osoby posiadającej zobowiązanie, z jednoczesnym rozumieniem procesów z zakresu emocji w procesie windykacji

Moduł 3. Psychologia zadłużenia – istota psychologii w kontekście windykacji cz. 2.:

- Sztuka rozmowy z dłużnikiem – budowanie relacji z osobą w sytuacji nieterminowych płatności
- Wymówka vs. przyczyna – istota psychologicznego podejścia w kontekście dochodzenia faktycznych przyczyn nieregulowania płatności
- Współpraca z dłużnikiem i pomoc vs. wskazywanie rozwiązań i rola terapeuty – czym jest faktycznie współpraca i pomoc w procesie windykacji i dlaczego wskazywanie rozwiązań i bycie terapeutą jest szkodliwe i nieefektywne
- Ćwiczenia rozwojowe

Cel modułu: poszerzenie wiedzy w obszarze budowania relacji z osobą zadłużoną w sposób właściwy i kompletny, diagnozowanie faktycznych przyczyn zadłużenia w kontekście psychologii, omówienie istoty procesu współpracy z klientem, praca w obszarze właściwych zachowań w rozmowie windykacyjnej

Moduł 4. Dłużnik pandemiczny i w sytuacji izolacji społecznej:

- Wpływ pandemii i izolacji społecznej na dłużnika – omówienie aspektu wpływu obecnej sytuacji na proces windykacji
- Przyczyny nieregulowania płatności – jak pandemia wpływa na poszerzenie katalogu powodów opóźnień
- Typologia sankcji w sytuacji obecnej
- Ćwiczenia rozwojowe

Cel modułu: omówienie z uczestnikami psychologicznych aspektów zadłużenia w odniesieniu do obecnej sytuacji w kraju, przepracowanie i wzbogacenie ich wiedzy w obszarze sankcji „uszytych na miarę” aktualnych potrzeb

Moduł 5. Kiedy zadłużenie staje się poważnym problemem – sztuka radzenia sobie z sytuacjami trudnymi i umiejętność zarządzania kompromisem:

- Dłużnik w sytuacji trudnej – czyli kto? Psychologiczny kontekst pogłębionej sytuacji trudnej w kontekście windykacji
- Agresja, szukanie winnych, rezygnacja, ucieczka – jak radzić sobie z klientem, kiedy on sam nie widzi szans na wyjście z problemu
- Sztuka kompromisu – czym jest kompromis w kontekście windykacji i jak o nim mówić w sytuacji trudnej
- Zagrożenie życia i zdrowia – kiedy i jak reagować na sytuacje, które mogą okazać się dramatyczne w skutkach
- Ćwiczenia rozwojowe

Cel modułu: uświadomienie uczestników i poszerzenie ich wiedzy w obszarze pracy w sytuacjach trudnych pod kątem emocjonalnym, ugruntowanie wiedzy z zakresu radzenia sobie z trudnym klientem, oraz wskazanie sposobów działania w sytuacjach niecodziennych

Moduł 6. Współdziałanie w procesie windykacji:

- Strategia działań windykacyjnych w obszarze zespołu
- Unikanie działań niepożądanych – jak nie stracić kontaktu z dłużnikiem w przypadku działania zespołowego
- Spójność procesu zarządzania wierzytelnością – dlaczego część zobowiązań „przestaje się spłacać wyłącznie z naszej winy”
- Sankcje, zasady i rozmowa – istota świadomej kooperacji
- Ćwiczenia rozwojowe

Cel modułu: zabezpieczenie procesu efektywnej windykacji w obszarze pracy zespołowej, uświadomienie

uczestników co do zasad budowania strategii windykacyjnej, a także poszerzenie wiedzy z zakresu sankcji, zasad i prowadzenia rozmów windykacyjnych