

Trening – "Telefonska naplata potraživanja" – 3 dana

Treneri: Miodrag Kostić i Daniel Tavčioski

Prvi dan

09.00 - 09.30 – Okupljanje polaznika, kafa

09.30 - 10.45 – Osnove naplate potraživanja

- Osnovni pojmovi naplate potraživanja
- Zašto je važna naplata potraživanja?
- Zašto je važno zadržati klijente?
- Važnost lojalnosti klijenata
- Kako vidite vaše klijente?
- Vežba crtanja lika klijenta

10.45 - 11.00 pauza

11.00 - 12.15 – Sistem naplate potraživanja

- Šta utiče na naplatu potraživanja?
- Sistem naplate potraživanja
- Važnost sistematske naplate potraživanja
- Koji su koraci u naplati potraživanja?
- Planiranje otvaranja komunikacije
- Kako dopreti do prave osobe?
- Kako započeti konverzaciju?

12.15 - 13.15 pauza za ručak

13.15 - 14.30 – Sistem naplate potraživanja

- Vežba počinjanja konverzacije
- Kako pitati za novac (plaćanje)?
- Kako kontrolisati razgovor?
- Vežba kontrole razgovora
- Kako postavljati prava pitanja
- Vežba postavljanja pitanja?
- Koji su najčešći izgovori klijenata?
- Kako odgovoriti na izgovore klijenata?
- Vežba prevazilaženja izgovora klijenata

14.30 - 14.45 pauza

14.45 - 16.00 – Sistem naplate potraživanja

- Kreiranje ugovora sa kupcem
- Dogovaranje uslova plaćanja i zatvaranje poziva
- Kako postupati u drugom i trećem pozivu?
- Formiranje uputstva za proces naplate
- Vežba procesa naplate potraživanja

16.00 - 16.15 pauza

16.15 - 17.00 - pitanja, zaključci, diskusija

Drugi dan

09.00 - 09.30 – Okupljanje polaznika, kafa

09.30 - 10.45 – Komunikacione veštine u naplati potraživanja

- Zašto klijenti ne plaćaju?
- Otkrivanje šta klijent stvarno kaže pod stresom?
- Vežba otkrivanja želja klijenata
- Upravljanje emocionalnim stanjima u konverzaciji
- Uvežbavanje odgovarajućeg glasa u naplati
- Kako biti taktičan i staložen u razgovoru?

10.45 - 11.00 pauza

11.00 - 12.15 – Telefonska komunikacija

- Specifičnosti telefonske komunikacije
- Prednosti i mane telefonske komunikacije
- Etikecija telefonske komunikacije
- Koje su preporuke za telefonsku komunikaciju?
- Kako ostvariti uticaj na sagovornika
- Proces uveravanja (influencing)
- Vežba uverljive telefonske komunikacije

12.15 - 13.15 pauza za ručak

13.15 - 14.30 – Telefonska komunikacija

- Tipovi telefonske komunikacije u naplati potraživanja
- Kontrolisanje situacije u telefonskoj komunikaciji
- Specifičnosti telefonske komunikacije u naplati potraživanja
- Vežba telefonske komunikacije u naplati
- Razvijanje veština aktivnog slušanja
- Vežba aktivnog slušanja klijenta
- Kako postavljati pitanja preko telefona?
- Vežba postavljanja pitanja preko telefona

14.30 - 14.45 pauza

14.45 - 16.00 – Rešavanje problema u naplati

- Problemi u naplati potraživanja
- Kako rešavati probleme klijenata?
- Koji su primeri problema klijenata?
- Koje su preporuke za rešavanje problema?
- Vežba rešavanja problema klijenata

16.00 - 16.15 pauza

16.15 - 17.00 - pitanja, zaključci, diskusija

Treći dan**09.00 - 09.30 – Okupljanje polaznika, kafa****09.30 - 10.45 – Pregovaranje u naplati**

- Osnovni principi pregovaranja
- Razlika između interesovanja i pozicije
- Šta utiče na donošenje odluka klijenata?
- Pregovaranje bazirano na interesima
- Metode ostvarenja pregovaračkih ciljeva
- Vežba ostvarenja pregovaračkih ciljeva

10.45 - 11.00 pauza**11.00 - 12.15 – Pregovaranje sa klijentima**

- Kako pojačati autoritet u pregovaranju?
- Kako ostvariti pravi lični stav u pregovaranju?
- Vežba ostvarenja pravog ličnog stava
- Koje su moguće pregovaračke situacije u naplati?
- Vežba praktične pregovaračke situacije

12.15 - 13.15 pauza za ručak**13.15 - 14.30 – Tipovi ličnosti klijenata**

- Kakvi mogu biti klijenti?
- Tipovi ličnosti klijenata
- Vežba prepoznavanja tipova ličnosti
- Prilagođavanje ličnostima klijenata
- Reagovanje različitih tipova ličnosti u naplati potraživanja
- Veštine pregovaranja sa različitim tipovima ličnosti
- Vežba prilagođavanja tipovima ličnosti u naplati

14.30 - 14.45 pauza**14.45 - 16.00 – Konfliktne situacije u komunikaciji**

- Konfliktne situacije sa klijentima
- Kakve mogu biti konfliktne situacije
- Konfliktne situacije u naplati potraživanja
- Kako rešavati konfliktne situacije?
- Šest koraka za kontrolu emocionalnog sagovornika
- Vežba rešavanja konfliktne situacije

16.00 - 16.15 pauza**16.15 - 17.00 - pitanja, zaključci, diskusija**