

# Advanced Collection Training - ACT

## Πρακτικές Συμβουλές για τη Διαχείριση και Είσπραξη Οφειλών

Επίπεδο 2  
ACT



### Απευθύνεται

Σε όλα τα στελέχη που πραγματοποιούν διαχείριση και είσπραξη οφειλών μέσω τηλεφώνου και επιθυμούν να βελτιώσουν τις ικανότητες στη διαχείριση & είσπραξη οφειλών, καθώς και τις διαπραγματευτικές τους δυνατότητες.

Ενδεικτικά:

- Προσωπικό διαχείρισης καθυστερήσεων Τραπεζών & Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών
- Προσωπικό εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών
- Προσωπικό Δικηγορικών εταιρειών που διαχειρίζονται υποθέσεις είτε σε φάση prelegal είτε σε φάση νομικών ενεργειών

### Διάρκεια: 16 ώρες

Για την πιστοποίηση ο κάθε εκπαιδευόμενος θα πρέπει να έχει παρακολουθήσει επιτυχώς το σεμινάριο στο σύνολό του και να συμμετάσχει και να περάσει επιτυχώς την διαδικασία εξετάσεων όπως ορίζονται από την Cinsight

Η πιστοποίηση προσμετράται στο ICM diploma.



Jon Ray Consultancy Ltd

### Σκοπός Σεμιναρίου

Η διαχείριση και είσπραξη οφειλών είναι μία δυναμική δραστηριότητα και οι συνθήκες που διαμορφώνονται κάθε μέρα από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον απαιτούν άμεση απόκριση.

Σκοπός του σεμιναρίου είναι να προσφέρει πρακτικές συμβουλές για την ανάπτυξη και τη βελτίωση των ικανοτήτων που απαιτούνται για την επιτυχή διαχείριση και είσπραξη οφειλών μέσω τηλεφώνου.

### Συνοπτικά Περιεχόμενα Σεμιναρίου

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Ερμηνεύσουν την συσχέτιση της διαχείρισης οφειλών με τον Πιστωτικό Κύκλο
- Αναγνωρίζουν διαφορετικούς τύπους οφειλετών και διαπραγματεύονται αποτελεσματικά μαζί τους
- Χρησιμοποιούν αποτελεσματικές μεθόδους είσπραξης
- Αναγνωρίζουν τη σημασία μίας δομημένης τηλεφωνικής επικοινωνίας & χρησιμοποιούν τον χάρτη τηλεφωνικής δομής
- Διαχειρίζονται δύσκολους πελάτες και αντιρρήσεις
- Χρησιμοποιούν διαπραγματευτικές τεχνικές
- Διαπραγματεύονται με δύσκολους οφειλέτες και επιτυγχάνουν τους στόχους τους

Για την καλύτερη κατανόηση των τεχνικών και μεθόδων το σεμινάριο περιλαμβάνει μεγάλο πλήθος πραγματικών παραδειγμάτων, case studies, ασκήσεων και εφαρμογών με τη μέθοδο ατομικών και ομαδικών εργασιών και βέβαια, role plays.

Το πρόγραμμα ACT βασίζεται σε υλικό της βρετανικής εταιρείας Jon Ray Consultancy το οποίο έχει προσαρμοστεί στην ελληνική πραγματικότητα από την CINSIGHT Advisory. Το σεμινάριο είναι σύμφωνο με τα πρότυπα του Financial Services Skills Council (FSSC) και του Institute of Credit Management (ICM).

C I N S I G H T<sup>®</sup>

"Partners in Business"

T. Μπουγά 12, 14562 Κηφισιά  
Τηλ. 210 80.87.800  
info@cinsight.gr  
look\_in\_site: www.cinsight.gr

Optimizing your cash flow