



## ΤΑΜΕΙΑΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ

### ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το σεμινάριο απευθύνεται στους νέους αλλά και τους παλαιότερους ελεγκτές των πιστώσεων της επιχείρησης και σε κάθε εργαζόμενο ο οποίος είναι καινούργιος και άρτι προσληφθείς για τη συλλογή των υπολοίπων των χρεών των πελατών από το τηλέφωνο.

### ΣΚΟΠΟΣ

Υπάρχουν πάρα πολλές τακτικές για την εισπραξη των υπολοίπων των πελατών μιας επιχείρησης. Άλλες πετυχημένες και άλλες λιγότερο πετυχημένες. Το πρακτικό αυτό πρόγραμμα επικεντρώνεται σε δύο ζωτικούς τομείς για την πετυχημένη συλλογή μετρητών - υπόλοιπα πελατών από το τηλέφωνο: η καλή τεχνική και η προσέγγιση με πλήρη αυτοπεποίθηση από την πλευρά του καλούντος. Με τη χρήση ασκήσεων και πρακτικών εφαρμογών (role play), οι καταρτιζόμενοι θα μάθουν πώς να οργανώνουν και να πραγματοποιούν τηλεφωνικές κλήσεις και να διασφαλίζουν κάθε φορά τη δέσμευση του πελάτη.

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

#### Ο ρόλος του ελεγκτή των υπολοίπων

- Η ταμειακή ρευστότητα της επιχείρησης και η σημασία της για την επιχείρηση
- Γιατί δεν πληρώνουν έγκαιρα οι πελάτες μας;
- Γιατί ο καλός έλεγχος των υπολοίπων των πελατών είναι σημαντικός για την επιχείρηση
- Η Πιστωτική Πολιτική και πώς επηρεάζει τη συλλογή των υπολοίπων από το τηλέφωνο
- Οι δεξιότητες του πετυχημένου ελεγκτή των υπολοίπων και η εργασιακή του συμπεριφορά

#### Τα βήματα κλειδιά για ένα πετυχημένο τηλεφώνημα

- Η προετοιμασία
- Το άνοιγμα του τηλεφωνήματος και η πρώτη εντύπωση
- Η αναφορά στα γεγονότα
- Η διαπραγμάτευση
- Η διασφάλιση της υπόσχεσης του πελάτη για πληρωμή
- Το κλείσιμο της συνομιλίας και η παρακολούθηση της κλήσης

#### Η επικοινωνία από το τηλέφωνο

- Οι επικοινωνιακές δεξιότητες και οι δεξιότητες ακρόασης
- Η εσωτερική και η εξωτερική επικοινωνία του ελεγκτή των πιστώσεων
- Η τέχνη των ερωτήσεων
- Η μεταβίβαση του μηνύματος

#### Πείθω τον πελάτη να πληρώσει

- Το κτίσιμο της σχέσης με τον πελάτη
- Φθάνω στον άνθρωπο που αποφασίζει
- Τακτικές διαπραγματεύσεων και πειθούς

- Το ξεπέρασμα του φόβου της απαίτησης για πληρωμή του χρέους
- Η ισορροπία μεταξύ της σχέσης με τον πελάτη και η σιγουριά του ελεγκτή υπολοίπων

#### Το ξεπέρασμα των δυσκολιών

- Ο χειρισμός των ερωτήσεων και των δικαιολογιών του πελάτη
- Η διάκριση μεταξύ των δικαιολογιών και της τακτικής των καθυστερήσεων
- Η παροχή λύσεων στην περίπτωση μη πληρωμής από τον πελάτη
- Οι ενέργειες της σωστής παρακολούθησης.

#### Η γραπτή επικοινωνία με τον πελάτη - οφειλέτη

- Δείγματα επιστολών προς τους πελάτες - οφειλέτες
- Επαγγελματικές επιστολές
- Σκληρές επιστολές
- Προτάσεις και συζήτηση για τη βελτίωση του περιεχομένου των επιστολών
- Το ταίριασμα της επιστολής με το αντικείμενο των εργασιών της επιχείρησης ή του οργανισμού, την κουλτούρα και τις αξίες τους.

#### Εισηγητής: ΑΛΕΞΙΟΣ ΒΑΡΕΛΑΣ

Msc. in Economics, Postgraduate Diploma in Management Studies, M.Sc. στη Μικρο και Μακροοικονομία, πτυχιούχος ΑΣΟΕΕ, Σύμβουλος Επιχειρήσεων σε θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού, Οργάνωσης και Διοίκησης, Project Manager, Εισηγητής Σεμιναρίων και Workshops με 20ετή εμπειρία, τ. Διοικητικός Δ/ντής Εταιρείας Πετρελαίων, τ. Σύμβουλος Οικονομολόγος στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, μέλος του Βρετανικού Ινστιτούτου Διοίκησης Επιχειρήσεων. Έχει δημοσιεύσει αρκετά άρθρα και έχει μεταφράσει το βιβλίο "Getting Things Done".

**Ημερομηνία διεξαγωγής:** Τετάρτη 20 Απριλίου 2016

**Ώρες υλοποίησης σεμιναρίου:** 16:30 - 20:30

**Τόπος διεξαγωγής:** Κέντρο Ευρωπαϊκού Συνταγματικού Δικαίου (Ακαδημίας 43, Αθήνα)

#### Αξία συμμετοχής:

Για νομικά πρόσωπα: 95 €

Για φυσικά πρόσωπα & επιτηδευματίες: 75 €

Για ασκούμενους δικηγόρους και φοιτητές ειδική τιμή: 55 €

Επιπλέον στους συμμετέχοντες θα διανεμηθεί φάκελος με υλικό επιμόρφωσης

#### ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ / ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

##### Τμήμα Επιμόρφωσης

Τηλ: 210-3623089, 210-3623029, 210-3623736, Fax: 210 - 3390522

E - mail: [centre@cecl.gr](mailto:centre@cecl.gr), Website: [www.cecl.gr](http://www.cecl.gr)