

Отворено обучение



Събиране на вземания
20- 21.06.2009г
София



TRAINING DIVISION
София
жк. „Стрелбище“ 60А
0895 719 212;
0894 649 807;
office@trainings-bg.com
www.trainings-bg.com

Програма на обучението

ДЕН ПЪРВИ

ТЕМА	ЦЕЛ	МЕТОД	ВРЕМЕ
Запознаване с програмата, целите и метода на обучението	Участниците да открият ползите на това обучение, изграждане на правила	Уводно представяне, дискусия	90 мин.
Основни принципи в работата с клиенти в просрочие	Изясняване на принципите за работа и подход към клиента	Интерактивна презентация Бизнес казус	
Почивка			15 мин.
Видове клиенти	Дефиниране на основните на видове клиенти	Работа в малки групи+ представяне	90 мин.
Трудни клиенти	Описание на конкретни случаи; създаване на домашна работа	Интерактивна дискусия	60 мин.
Обяд			
Оценка на настроението	Раздвижване	Айсбрейкър	90 мин.
Работа с реални ситуации от практиката	Конкретизиране на ситуациите и изработване на решения	Бизнес казус и симулация	
Почивка			15 мин.
Работа с реални ситуации от практиката	Усвояване на умения за преговори с клиент в просрочие	Ролеви игри+ насоки от водещия	90 мин.
Какво научих днес?	Оценка на обучението		

ДЕН ВТОРИ

ТЕМА	ЦЕЛ	МЕТОД	ВРЕМЕ
Разплитането	Раздвижване	Айсбрейкър	
Работа по конкретни казуси на участниците	Формулиране и представяне на решения за ситуациите от седмицата	Работа в малки групи	90 мин.
Почивка			15 мин.
Убеждаване и справяне с възражения	Практикуване на конкретни поведения за справянето с трудни ситуации	Ролеви игри+ насоки от водещия	90 мин.
Обяд			60 мин.
Работа по конкретни казуси на участниците	Практикуване на конкретни поведения за справянето с трудни ситуации	Ролеви игри+ насоки от водещия	90 мин.
Почивка			
Обмяна на опит	Даване на обратна връзка с конкретни насоки и правене на взаимна оценка на всички участници	Работа в голяма група+ дискусия	90 мин.
Какво научих? Какво смятам да променя?	Оценка на обучението	Дискусия	
Финал	Атрактивен завършек на обучението	Айсбрейкър	10 мин.

Водещ на обучението

Елка Антонова

Образование: Магистърска степен Право

Опит: Повече от 10 години опит в събирането на вземания за различни финансови институции. Отговаряла е за целия управленски цикъл по подбор, изграждане, развитие и оценка на мениджърски и колекторски екипи. Провела е над 1500 интервюта за ръководни позиции, обучила и развила е над 100 действащи мениджъри. Занимавала се е с анализа и стратегията за оптимизиране на работата по събиране на вземания, като пряко отговаря за резултатите на колекторските екипи. Активно се занимава с контрол, обучение и развитие на колектори и мениджъри. През последните 5 години е провела повече от 100 обучения на теми: „Събиране на вземания“, „Управление и координиране на колекторски екипи“, „Управление на срещи“, „Мениджърски компетенции“, „Телефонно събиране на вземания“, „Комуникация с клиенти в просрочие“ и др.

Референции: EFG Postbank - Веселина Георгиева – Старши супервайзор Collection Dep.- 02/8179321; 0899865235; mail: vedgeorgieva@postbank.bg

За записване, моля попълнете регистрационната форма.