



Αποτελεσματική Διαχείριση Απαιτήσεων

Το χτίσιμο ή το γκρέμισμα μια σχέσης.....

Η οικονομική κρίση έχει δημιουργήσει σοβαρά προβλήματα στους δανειολήπτες που αδυνατούν να αποπληρώσουν τα χρέη τους αλλά και στην κεφαλαιακή επάρκεια των πιστωτικών ιδρυμάτων. Η σχέση του ισχυρού παρόχου χρηματοοικονομικής υπηρεσίας με τον αδύναμο καταναλωτή, ο οποίος αντιμετωπίζει πέραν των οικονομικών του υποχρεώσεων προς τις τράπεζες τις ασφαλιστικές και το Δημόσιο ζωτικά προβλήματα διαβίωσης έχει πάρει διαστάσεις σε επίπεδα που προκαλούν ανησυχία. Τη σχέση αυτή καλείται να αντιμετωπίσει σε πρώτη φάση η ομάδα των ανθρώπων που τους έχει ανατεθεί η διαχείριση των απαιτήσεων της εταιρίας που απασχολούνται.

Η εκμάθηση της τεχνικής που φέρνει αποτέλεσμα και παράλληλα ενδυναμώνει τις σχέσεις της εταιρίας με τον πελάτη αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την ορθή λειτουργία της επιχείρησης.

Το σεμινάριο απευθύνεται σε υπαλλήλους και στελέχη τραπεζών και ασφαλιστικών εταιριών που ασχολούνται με τη διαχείριση του ληξιπροθέσμου χαρτοφυλακίου τους, καθώς και σε εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών στις οποίες οι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί αναθέτουν συνήθως τη διαχείριση του εν λόγω χαρτοφυλακίου.

Στόχος

Το σεμινάριο επικεντρώνεται σε επιτυχημένες πρακτικές και παραδείγματα ώστε μετά το πέρας του οι συμμετέχοντες θα συσχετίσουν την αποτελεσματική διαχείριση απαιτήσεων με την κερδοφορία της επιχείρησης, θα κατηγοριοποιούν τους τύπους οφειλετών ώστε να διαπραγματεύονται μαζί τους αποτελεσματικά.

Έμφαση δίδεται στη σημασία μιας δομημένης τηλεφωνικής επικοινωνίας στα πλεονεκτήματα της αυτοπεποίθησης στην επικοινωνία και τη διαπραγμάτευση ακόμα και με τους πιο δύσκολους πελάτες



Μεθοδολογία

Έχει εργαστηριακό χαρακτήρα έως και 20 περίπου συμμετεχόντων. Διαρκεί 2 ημέρες κατά τις οποίες οι συμμετέχοντες μαθαίνουν τη βασική θεωρία με τη βοήθεια πολυμέσων. Παράλληλα αναπτύσσονται οι απαραίτητες τεχνικές επικοινωνίας, αντιμετώπισης του πελάτη και διαπραγμάτευσης με τη βοήθεια εικονικών σεναρίων

Εισηγητής

Τραπεζικός, με πολλά χρόνια εμπειρίας σε διάφορες διευθυντικές θέσεις π. Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα, εκπρόσωπος των Τραπεζών Εθνικής, Πειραιώς, Eurobank, Alpha Bank, Αττικής και HSBC, / Συνήγορος του Πελάτη του ομίλου της ΕΤΕ/ Διευθυντής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής / Διευθυντής Εναλλακτικών Δικτύων/ Διευθυντής Καταναλωτικής Πίστης/ Διευθυντής Μάρκετινγκ Καρτών κ.α.. Έμπειρος Εισηγητής και συγγραφέας πολλών άρθρων και βιβλίων σχετικών με το Τραπεζικό Μάρκετινγκ, τη Διαπραγμάτευση τις πωλήσεις και την εξυπηρέτηση πελατών.

έματα

- Το οικονομικό περιβάλλον και η διαχείριση απαιτήσεων της επιχείρησης
- Οργάνωση της ομάδας και η κατανόηση της ολικής ποιότητας
- Οι ανάγκες των πελατών
- Η γνώση της επικοινωνίας και η χρήση της κατάλληλης επαγγελματικής συμπεριφοράς
- Οι διαφορετικοί τύποι των πελατών
- Οι δύσκολοι πελάτες
- Διαπροσωπική συναλλακτική ανάλυση
- Η χρήση των ερωτήσεων
- Ο χειρισμός των αντιρρήσεων
- Το παράπονο του πελάτη ως αφορμή για αποκατάσταση σχέσεων.
- Κατάκτηση της γνώσης της τηλεφωνικής συμπεριφοράς
- Η έννοια της διαπραγμάτευσης, της διαμεσολάβησης και της διαιτησίας
- Τεχνικές διαπραγμάτευσης
- Προβολή Παραδειγμάτων ατομικές ασκήσεις
- και παίξιμο ρόλων