

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ

Το σεμινάριο
επιδοτείται από το
ΛΑΕΚ 0,45%

Ημ/νία Διεξαγωγής: 13 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2011

Ώρες Διεξαγωγής: 16.00 – 21.00

Διάρκεια: 6 ώρες

Τόπος Υλοποίησης: Παπαφλέσσα 35,
Ασπρόπυργος

Εκπαιδευτής: **Αλέξιος Βαρελάς**

Σύμβουλος Επιχειρήσεων σε θέματα Ανθρώπινου
Δυναμικού, Project Manager, Οργάνωσης και
Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών

Κόστος συμμετοχής: 175€

ΕΚΠΤΩΣΗ 10% ΣΤΗ 2^Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Σε ποιους απευθύνεται

Το σεμινάριο απευθύνεται σε Διευθυντές, Προϊσταμένους και Στελέχη των Τμημάτων **Λογιστηρίου, Οικονομικού, Εμπορικής Διαχείρισης, Πιστωτικού Ελέγχου, Πωλήσεων**, καθώς και σε **Επιχειρηματίες** και γενικά σε **οποιοδήποτε επαγγελματία ή στέλεχος επιχείρησης ασχολείται με την Είσπραξη Οφειλών**.

Σκοπός

Με τη λήξη του σεμιναρίου, αξιοποιώντας την αμφίδρομη επικοινωνία και τα καθημερινά παραδείγματα από την εμπειρία, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση:

- Να κατανοούν ποιες **πληροφορίες** θα πρέπει να έχουν υπ' όψη τους **πριν τηλεφωνήσουν στον Πελάτη**
- Να εφαρμόζουν τις **4 τακτικές για τη συλλογή** και να κατανοούν τη σημασία της **Φροντίδας των Πελατών**
- Να γνωρίζουν πώς πραγματοποιείται η **συλλογή των οφειλών από το τηλέφωνο**
- Να κατανοούν τη σημασία της **εξυπηρέτησης των πελατών** και το ρόλο της για την επιχείρηση
- Να **διαχειρίζονται** αποτελεσματικά τα **παράπονα** από πελάτες, οφειλέτες και τρίτους

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνείτε στα τηλέφωνα **210 5582373 & 5**.

Υπεύθυνη Επικοινωνίας: κα Χάρης Βλαχάβα.

Μπορείτε να δηλώσετε τη συμμετοχή σας στο σεμινάριο αποστέλλοντας συμπληρωμένο το επισυναπτόμενο έντυπο δήλωσης συμμετοχής με fax: 2105582374 ή με e-mail: ekepee@otenet.gr.

- ο Οι **δηλώσεις συμμετοχής** θα πρέπει να αποσταλούν έως και την **4η ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2011**, με FAX: 210-5582374 ή Ηλεκτρονικά στη διεύθυνση: ekepee@otenet.gr
- ο ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΣΤΟ ΛΑΕΚ 0,45: **6η ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2011**
- ο Το κόστος συμμετοχής προκαταβάλεται. Ακυρώσεις γίνονται δεκτές έως και 7 ημέρες πριν την έναρξη του σεμιναρίου.
- ο Οι συμμετέχοντες θα παραλάβουν ειδικό **ΠΑΚΕΤΟ ΣΗΜΕΙΩΣΕΩΝ & ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**
- ο Το σεμινάριο μπορεί να πραγματοποιηθεί και **ενδοεπιχειρησιακά**, προσαρμοσμένα στις ανάγκες κάθε εταιρείας.
- ο Το ΚΕΚ Ε.ΚΕ.Π.Ε.Ε. αναλαμβάνει για τους πελάτες του όλες τις **διαδικασίες υποβολής** του προγράμματος στο **ΛΑΕΚ 0,45 ΔΩΡΕΑΝ**.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ

Το σεμινάριο
επιδοτείται από το
ΛΑΕΚ 0,45%

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Ενότητα 1. Οι πληροφορίες που χρειαζόμαστε για τον πελάτη πριν τηλεφωνήσω

1. Το φύλλο του Maskay για το προφίλ του πελάτη
2. Η σχέση της επιχείρησης που εισπράττει τα χρήματα με τον οφειλέτη
3. Όλοι πουλάμε στην επιχείρηση σήμερα, το σύγχρονο επικοινωνιακό στέλεχος
4. Ο τρόπος που μιλάμε και απαντάμε στο τηλέφωνο, το κτίσιμο της σχέσης
5. Η εικόνα της επιχείρησής μας περνάει μέσα από το τηλέφωνο
6. Ακούω και διαπραγματεύομαι με τον πελάτη – οφειλέτη

Ενότητα 2. Η Φροντίδα των πελατών

1. Ιδέες κλειδιά για την διαχείριση της σχέσης με τον πελάτη - οφειλέτη
2. Οι προσδοκίες του οφειλέτη και η σχέση του με την εισπρακτική επιχείρηση
3. Η συνομιλία και η δέσμευση του οφειλέτη
4. Οι 13 τεχνικές για την φροντίδα και την εξυπηρέτηση του πελάτη
5. Οι τέσσερις τακτικές για την συλλογή των οφειλών
6. Ιδέες για την συλλογή από τηλεφώνου και τα πλεονεκτήματα του τηλεφώνου

Ενότητα 3. Η συλλογή των οφειλών από το τηλέφωνο

1. Το σενάριο της τηλεφωνικής συνομιλίας μου με τον οφειλέτη
2. Αυξάνω τα κέρδη της επιχείρησης με την καλύτερη χρήση του τηλεφώνου
3. Καταγράφω και μεταφέρω τις πληροφορίες που απέκτησα από τον πελάτη
4. Χειριζόμαστε σωστά τις εισερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις
5. Τηλεφωνική επαφή – κρατώ τον έλεγχο της συνομιλίας
6. Το κείμενο, οι λέξεις και ο τρόπος της συνομιλίας. Παραδείγματα.

Ενότητα 4. Η Εξυπηρέτηση του πελάτη

1. Η σημασία της εξυπηρέτησης του πελάτη για την επιχείρηση
2. Τα 17 συνήθη λάθη που γίνονται από το τηλέφωνο
3. Τι μπορώ να πετύχω με το Telemarketing
4. Η αξιοποίηση των αρχών του Telemarketing για την εισπραξη οφειλών
5. Η διαδικασία της τηλεφωνικής συνομιλίας και η υλοποίησή της

Ενότητα 5. Τα παράπονα των οφειλετών

1. Τα παράπονα των πελατών, των οφειλετών και των τρίτων
2. Χειρισμός των παραπόνων των οφειλετών και επίλυση των αντιρρήσεών τους
3. Η προσπάθεια διατήρησης του καλού κλίματος και της συνεργασίας του οφειλέτη
4. Ο χειρισμός του 2^{ου} τηλεφωνήματος και το Follow-up, όπου χρειαστεί
5. Η άσκηση πίεσης στον οφειλέτη
6. Αξιολόγηση της διαδικασίας εισπράξεων, με στόχο την βελτίωσή της