



Семинар-тренинг



Ленинградская областная
торгово-промышленная палата

ЭФФЕКТИВНОЕ ВЗЫСКАНИЕ ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Место проведения: "Азимут отель Санкт-Петербург" Лермонтовский пр. д43/1 Санкт-Петербург

Время проведения: 16 октября, 10:00-19:00

Стоимость участия: 1 представитель от компании – **9 900 руб**
2 представителя и более – **7 900 руб**

*Для членов Гильдии «Гермес» и торгово-промышленных палат скидка - **10%**

(В стоимость входит участие в семинаре-тренинге, обед, кофе паузы, раздаточный материал, консультации специалистов)

Контакты:



personalcentr1@gmail.com



8(911)925-19-49



8(981)708-55-51



info@rus-ved.ru



8(812) 324-40-24

Целевая аудитория:

Собственники бизнеса, директора, специалисты по возврату дебиторской задолженности.

Программа

09:30 - 10:00 Регистрация участников

Приветственный кофе-брейк

10:00 – 10:20 Открытие Мероприятия. Приветственное слово:

- Директора Гильдии «Гермес» **Романа Козлова**
- Вице президента Ленинградской областной торгово-промышленной палаты **Ирины Панченко**

10:20 – 11:00 Практика работы с дебиторской задолженностью

- Руководитель финансового департамента ГК «Аривист» **Антон Кастрамитинов**

Вступление

- Представление • Термины и понятия • Правила ведения тренинга • Ожидания участников от тренинга • Цели выдачи кредитов

Кредитная политика компании

- Условия выдачи кредитов • Экономическое планирование • Алгоритм проверки клиентов • Договорная работа
- Действия коллекторского подразделения, инструкции • Установка менеджера

Профилактика задолженности

- Проверка партнеров – на что обращаем внимание, как проверяем?
- Мониторинг контрагента, для предотвращения возникновения дебиторской задолженности.
- Текущий контроль состояния крупных партнеров и контрагентов предприятия
- Ваша репутация и позиционирование
- Работа с клиентом

Анализ структуры дебиторской задолженности (ДЗ) и определение стратегии взыскания сегментированной задолженности

- Анализ величины ДЗ (сумма, количество должников)
- Сегментация ДЗ по срокам возникновения
- Сегментация по суммам ДЗ
- Сегментация по причине возникновения
- Определение стратегии взыскания сегментированной задолженности (в зависимости от ресурсов предприятия)



Взыскание. Введение

- Легальность работы коллектора
- Необходимые ресурсы для коллектора
- Установки для коллектора
- Что, если должник оказался знакомым

Подходы во взыскании

- Юридический подход
- Экономический подход
- Криминальный/коррупционный подход
- Силовой подход
- PR-подход
- Переговорный подход

Обед

Работа с задолженностью «Мягкая стадия», «Жесткая стадия».

- Этапы работы с должником
- Выбор стратегии воздействия в зависимости от этапа взыскания
- Особенности взаимодействия с физическими и юридическими лицами
- Закрепление договоренностей, промежуточных результатов и ответственности в ходе переговоров
- «На контроле» – профилактика последующих нарушений выполнения обязательств

Основы работы с информацией во взыскании

- Характеристики информации. Критерии оценки информации
- Разведчик
- Источники информации
- Открытые и бесплатные источники информации
- Закрытые источники информации

Методы оказания влияния на должника

- Методы влияния на должника в зависимости от его психологического типа и статуса
- Работа с сопротивлением и отговорками должника
- Косвенные и директивные методы воздействия
- Доминирование в переговорах с должником
- Особенности применения методов воздействия в зависимости от половой принадлежности
- Закрепление договоренностей, промежуточных результатов и ответственности в ходе переговоров
- Противостояние давлению и манипуляции, выход из сложных ситуаций в переговорах

Психология должника

- Мотивация невыплаты
- Типы должников
- Профиль личности должника
- Сложные должники

Проведение встречи

- Психология в сложных переговорах
- Проведение встречи
- Завершение встречи
- Специфические приемы

Управление эмоциями

- Преодоление дискомфорта при обсуждении с клиентом вопроса возврата задолженности
- Способы реагирования на агрессивное поведение
- Приемы психологической защиты и устойчивости
- Методики профилактики и нейтрализации последствий стресса

Кофе-брейк

Работа с удаленными должниками

- Влияние и воздействие на должников находящихся удаленно
- Сбор информации и воздействие на должников
- Подготовка и ведение переговоров с использованием технических средств связи
- Переговоры голосом при отсутствии визуального контакта

Особенности работы с крупными компаниями

- Глубокое изучение должника, как залог успеха
- Информационно-аналитическое обеспечение изучения должника
- ЛПР, ЛВР и их влияние на результат
- Выделение формальных и неформальных лидеров

Как сохранить отношения с платежеспособным клиентом

- Причины потери клиентов
- Выход из конфликта
- Инструменты и принципы построения отношений с должником после возврата

Ведущий тренинга:

Добровольский Андрей – Эксперт в области экономической безопасности, построения отделов по работе с дебиторской задолженностью. Информационного обеспечения, конкурентной разведки, построения службы безопасности в крупных компаниях. Большой опыт работы с дебиторской задолженностью. Три высших образования. Практик.

Информационная поддержка: **«ТКС»**, **«Л-ПОРТ»**, **«Таможенные новости»**