



ΟΙΚΟΝΟΜΟΤΕΧΝΙΚΗ SEMINARS ΑΕ

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ CASE STUDY SEMINAR

ΝΕΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΜΕΝΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΜΑΣ ΑΝΑΛΥΣΗ CASE STUDIES & ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Πέμπτη	18	Απριλίου	2019
Παρασκευή	19	Απριλίου	2019

16:00 – 21:00

ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ 58 ΑΘΗΝΑ
ΑΙΘΟΥΣΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΟΜΙΛΟΥ MF

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Msc Πανεπιστημίου Οξφόρδης, Postgraduate Diploma in Management Studies Πανεπιστημίου Οξφόρδης. τ. Διοικητικός Δ/ντης μεγάλης εταιρίας, Σύμβουλος μεγάλων επιχειρήσεων με εξειδίκευση στη Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων & αξιολόγησης προσωπικού. Εισηγητής με μεγάλη και πολυετή διδακτική εμπειρία σε σεμινάρια στελεχών επιχειρήσεων και σε MBA.

ΣΚΟΠΟΣ:

Υπάρχουν πάρα πολλές τακτικές για την είσπραξη 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, την καλή τεχνική και την προσέγγιση με πλήρη αυτοπεποίθηση από την πλευρά του καλούντος. Με την χρήση ασκήσεων και πρακτικών εφαρμογών (role play), οι καταρτιζόμενοι θα μάθουν πως να οργανώνουν και να πραγματοποιούν τηλεφωνικές κλήσεις και να διασφαλίζουν κάθε φορά την δέσμευση του πελάτη.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το σεμινάριο απευθύνεται σε καινούργιους αλλά και παλαιότερους ελεγκτές πιστώσεων μίας επιχείρησης και σε κάθε εργαζόμενο ο οποίος είναι καινούργιος και άρτι προσληφθείς για την συλλογή των υπολοίπων των χρεών των πελατών από το τηλέφωνο.

Δείτε όλα τα εκπαιδευτικά μας σεμινάρια στο www.mfgroupoikonomotexniki.gr

ΔΕΙΤΕ ΜΑΣ ΣΤΟ



&



ΟΜΙΛΟΣ MF Οικονομοτεχνική

Γραφεία Αθήνας
Γραφεία Λογιστηρίου
Εκπαιδευτικές Αίθουσες Ομίλου
Web Site:

Πειραιώς 4 (3^{ος}ορ.)

Πειραιώς 4 (3^{ος}ορ.)

Πανεπιστημίου 58

http: \ www.mfgroupoikonomotexniki.gr

Τηλ: 210.5284300(30γρ.)

Τηλ: 210.3219665

Τηλ: 210.3305070

Email:

Fax: 210.5200122

Fax: 210.3218765

Fax: 210.3305071

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ



ΟΙΚΟΝΟΜΟΤΕΧΝΙΚΗ SEMINARS AE

- **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 πως επηρεάζει την 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 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.
 - Η 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.

Αναμενόμενα αποτελέσματα

Στο τέλος του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

1. **αναγνωρίζουν** την σημασία του ρόλου τους για την επιχείρηση,
2. **χρησιμοποιούν** μια καλά οργανωμένη προσέγγιση σε κάθε στάδιο του τηλεφωνήματος για την συλλογή των υπολοίπων των πελατών, από την αρχική προετοιμασία μέχρι τις ενέργειες της παρακολούθησης και της τήρησης των συμφωνηθέντων από την πλευρά του πελάτη,
3. **αναγνωρίζουν** την σημασία και την σπουδαιότητα των καλών λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων και νοημάτων τα οποία αποστέλλονται με το τηλεφώνημα και να κατανοήσουν επίσης, την επίδραση που έχουν τα μηνύματα αυτά στην επιτυχία τους,
4. **μάθουν** να κάνουν καλές τηλεφωνικές κλήσεις οι οποίες θα γίνονται με τον υψηλότερο βαθμό αυτοπεποίθησης.
5. **αναγνωρίζουν** την περίπτωση που ο πελάτης προσπαθεί να αποφύγει την πληρωμή,
6. **χρησιμοποιούν** κάποιες βασικές τεχνικές για να ξεπερνούν τις δικαιολογίες του πελάτη και αποσπούν την δέσμευση του πελάτη από κάθε τηλεφώνημα.

ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ: € (12 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΩΡΕΣ)

- Οι δηλώσεις συμμετοχής θα πρέπει να υποβληθούν το ταχύτερο, διότι ο αριθμός συμμετεχόντων είναι περιορισμένος, στα τηλ: 210/5284328, 2105200106.
- Το σεμινάριο μπορεί να επιδοτηθεί από το ΛΑΕΚ (0,24). Η εταιρία μας αναλαμβάνει να σας βοηθήσει στις διαδικασίες επιδότησης και αποπληρωμής των εκπαιδευτικών προγραμμάτων σας.
- Η εξόφληση του δικαιώματος συμμετοχής γίνεται μόνο με κατάθεση στο Λογαριασμό 5050 030221 686 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, 123-00-2320-00-1247 ALPHA BANK, ΟΙΚΟΝΟΜΟΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε μέχρι και 10 ημέρες πριν την έναρξη του σεμιναρίου (στη συνέχεια στείλτε παρακαλώ το καταθετήριο στο fax: 210/5222264 υπ' όψιν λογιστηρίου).
- **Το σεμινάριο μπορεί να πραγματοποιηθεί και ενδοεπιχειρησιακά προσαρμοσμένο στις δικές σας επιχειρησιακές ανάγκες.**

Τα επιμορφωτικά μας προγράμματα, στα οποία συμπεριλαμβάνεται και το παρόν, αποστέλλονται στην επιχείρησή σας στα πλαίσια της πολυετούς συνεργασίας μας και της συνεχούς ενημέρωσής σας, με σκοπό την έγκυρη και ουσιαστική πληροφόρηση για το εκάστοτε συγκεκριμένο θέμα σεμιναρίου, που ενδιαφέρει τα στελέχη σας.

Αν, παρά ταύτα, η εταιρεία σας δεν επιθυμεί πλέον την ενημέρωση αυτή, παρακαλούμε να μας αποστείλετε ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) στην διεύθυνση diagrafi@oikonomotexniki.gr ή να επικοινωνήσετε μαζί μας τηλεφωνικά, τηλ. 210 5284300.

Η παρούσα επικοινωνία δεν αποτελεί spam, διότι διενεργείται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (Ν.2741/2006, Ν.3917/2011, Ν. 2472/1997). Συγκεκριμένα, γίνεται πλήρης αναγραφή των στοιχείων της εταιρείας μας και σας παρέχεται η δυνατότητα διαγραφής από την λίστα αποστολής μας.

Δείτε όλα τα εκπαιδευτικά μας σεμινάρια στο www.mfgroupoikonomotexniki.gr

Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ: ΦΩΤΕΙΝΗ ΧΑΤΖΗΠΑΝΤΕΛΗ



ΟΙΚΟΝΟΜΟΤΕΧΝΙΚΗ SEMINARS ΑΕ

ΤΙΤΛΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ	ΝΕΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΜΕΝΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ ΜΕ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΜΑΣ ΑΝΑΛΥΣΗ CASE STUDIES & ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ
ΤΟΠΟΣ - ΗΜΕΡΕΣ & ΩΡΕΣ ΔΙΕΞ/ΓΗΣ	18 & 19 / 4 / 2019, 16:00- 21:00 ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ 58 ΑΘΗΝΑ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ

ΑΚΡΙΒΗΣ ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧ/ΣΗΣ			
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΔΙΑΚΡΙΤ. ΤΙΤΛΟΣ		ΑΝΤΙΚΕΙ- ΜΕΝΟ	
ΟΔΟΣ		ΑΡΙΘΜΟΣ	
Τ.Κ.		ΠΕΡΙΟΧΗ	
Α.Φ.Μ.		Δ.Ο.Υ.	
ΤΗΛ.		FAX	
E-MAIL		ΚΩΔΙΚΟΣ:	
ΕΝΤΟΣ ΩΡΑΡΙΟΥ	ΕΚΤΟΣ ΩΡΑΡΙΟΥ	ΕΝΤΟΣ ΝΟΜΟΥ	ΕΚΤΟΣ ΝΟΜΟΥ
ΜΕ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ		ΧΩΡΙΣ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ	
ΟΑΕΔ Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΑΣ		ΟΑΕΔ ΟΙΚΟΝΟΜΟΤΕΧΝΙΚΗ	
USERNAME:		PASSWORD:	

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ / ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ	ΑΜΚΑ	ΗΜ. ΓΕΝ- ΝΗΣΗΣ	ΑΦΜ	Α.Δ. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ	ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧ/ΣΗ.
1.					
2.					
3.					
4.					

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΡΜΟΔΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΛΑΕΚ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ		ΗΜΕΡ.ΓΕΝΝΗΣΗΣ	
ΑΦΜ ΥΠΕΥΘ.ΛΑΕΚ		ΤΗΛ. ΣΤΑΘΕΡΟ	
E-MAIL		ΤΗΛ. ΚΙΝΗΤΟ	

ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

ΤΙΜΗ ΑΝΑ ΑΤΟΜΟ:
 ΟΝΟΜ/ΜΟ ΠΡΟΪΣΤ. ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ..... ΤΗΛ.
 ΟΝΟΜ/ΜΟ ΥΠΕΥΘ. ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ..... ΤΗΛ.
 Υπεύθυνη Προώθησης Σεμιναρίου : τηλ : 210-5284327. 2105200106
 E-MAIL: education@oikonomotexniki.gr
 Υπογραφή : Ημερομηνία:.....