DAL CONTATTO ALL'INCASSO

Tecniche di recupero ad alta efficacia e basso conflitto
Best practice e performance

Un percorso formativo per affinare le competenze comunicative e negoziali nella phone collection, trasformando la gestione dell'insoluto in un'azione tempestiva, mirata e orientata al risultato

Docenti

Dott.ssa Elisabetta Benetti - Legal Department di Crediter Srl
Avv. Riccardo Pavanello

Quota di partecipazione

Soci ACMI: € 350 + IVA.
Non Soci ACMI: € 550 + IVA.

Sconto 10% per la seconda iscrizione della stessa azienda.
Sconto 20% per la terza iscrizione e successive della stessa azienda.

La quota comprende la documentazione didattica e il coffee break.

La partecipazione al corso dà diritto a 6 crediti formativi ai sensi della Legge 4/2013 e dalla prassi di riferimento UNI/PdR 44:2018.

Obiettivo del corso

L'obiettivo del corso è fornire ai professionisti del credito strumenti teorici e pratici per ottimizzare l'intero processo di recupero crediti, valorizzando le dinamiche della phone collection e della negoziazione persuasiva.
Attraverso l'analisi della tipologia di debitore e l'adattamento dello stile comunicativo, i partecipanti impareranno a gestire la relazione con il cliente in un'ottica di basso conflitto.
Verranno approfonditi gli strumenti legali e operativi necessari per definire piani di rientro e accordi transattivi efficaci, con un focus sulle clausole utili da inserire al momento della formalizzazione dell'accordo.
Si terrà infine un'esercitazione pratica per illustrare come massimizzare le performance di incasso.

A chi si rivolge

Credit Manager - Credit Controller - Credit Collector - Credit Specialist - Legal Specialist - Responsabili Amministrativi area Finanza e Controllo - Responsabili gestione del credito e loro collaboratori - Responsabili area legale e loro collaboratori

Programma del corso

- ✓ Introduzione alla gestione e al recupero del credito
- ✓ Peculiarità del credito
- ✓ Scelta dello strumento da utilizzare
- ✓ «Riconoscere» il debitore
- ✓ Focus sulla phone collection: dinamiche della telefonata
- ✓ Comprendere l'interlocutore e sapersi adattare al suo stile comunicativo
- ✓ Gli strumenti di lavoro
- ✓ I principi della persuasione
- ✓ Gestione degli accordi (piani di rientro, accordi transattivi, formalizzazione e clausole utili)
- ✓ Esercitazione pratica
- ✓ Domande ed approfondimenti
- ✓ Conclusione dei lavori