

Jak wykorzystać windykację do budowania pozytywnych relacji z klientem

CEL SZKOLENIA

- Praktyczna wiedza mająca pomóc w takim ściąganiu należności, aby przy okazji ograniczyć do minimum ryzyko utraty Klienta...
- Nabycie umiejętności efektywnego sposobu zarządzania procesem budowania doświadczenia Klienta z firmą, w szczególności w procesie windykacji
- Ponowne przemyślenie portfela Klientów i koncentracja na tych najbardziej zyskowych

Celem szkolenia jest uświadomienie uczestnikom, jak istotne z punktu widzenia długoterminowych sukcesów firmy na rynku jest zarządzanie i realizacja procesu windykacji. **Trudne czasy wymagają, bowiem nie tylko skuteczności w działaniu, ale także dbałości o swój wizerunek, tworzone wartości i relacje.** Windykacja w dobie kryzysu powinna, więc przypominać dobrą partię szachów, gdzie każdy gracz nie tylko skupia się na tym, co teraz, ale i ustawia pole do gry w kolejnej rundzie.

Próba wejścia w rolę klienta, zastanowienie się, jak podejmowane działania mogą przyczynić się do wypracowania długoterminowych relacji – są elementami mogącym znacząco wyróżnić firmę na tle konkurencji

NIC TAK NIE WIĄŻE, JAK TRUDNE SYTUACJE!

PROFIL UCZESTNIKA

Szkolenie przeznaczone jest dla osób pracujących w działach finansowych, sprzedaży, windykacji, obsługi Klienta, a także dla każdej osoby zajmującej się pośrednio lub bezpośrednio windykacją klientów; poświęcone technikom zarządzania doświadczeniem Klienta w **ujęciu ściągania należności**, których efektem jest poprawa satysfakcji Klientów, zwiększona efektywność inwestycji marketingowych i sprzedażowych oraz **wyróżnianie się na tle konkurencji – dzięki wykorzystaniu strategii zarządzania doświadczeniem Klienta (CEM)**

PROGRAM

Liczy się każdy drobiazg.

To, w jaki sposób jesteśmy obsługiwani, jak wyglądają wszelkie dokumenty firmy, z którą współpracujemy, jak wygląda sytuacja w przypadku reklamacji lub chęci rozwiązania umowy... Wszystkie te i inne aspekty mają znaczenie i mogą stanowić powód do przeciągania płatności.

Szkolenie kładzie duży nacisk na zapobieganie brakom płatności.

Jeśli przyjąć za słuszne stwierdzenie, że w procesie sprzedaży i komunikacji z klientami liczy się każdy drobiazg – proces windykacji nabiera zupełnie nowego znaczenia.

Uczestnicy warsztatu poznają odpowiedzi na pytania w następujących obszarach tematycznych:

1. Ściąganie długów w kontekście zarządzania doświadczeniem Klienta

- Główne cele windykacji
- Windykacja jako element polityki marketingowej firmy
- Customer Relationship Management (CRM) a windykacja
- Customer Experience Management (CEM) a windykacja
- Od kryminalistyki do biznesu – czyli wszystko się liczy
- Gry dłużników – sztuczki i wymówki klientów

2. Wpływanie na doświadczenie Klientów jako podstawa działania każdej firmy:

- Czym tak naprawdę jest doświadczenie Klientów?
- Tworzenie pozytywnych doświadczeń a proces windykacji
- Używanie narzędzi marketingowych w procesie windykacji

3. Windykowanie i... co dalej?

- Kryteria zarządzania portfelem Klienta
- Strategia koncentracji
- Windykacja a zadowolenie Klientów. Czy jest to możliwe?

4. Zarządzanie doświadczeniem klientów w windykacji

- Przygotowanie zespołu windykacyjnego do pracy z Klientami
- Tworzenie scenariuszy działań
- Powody braku zapłaty, typy dłużników
- Techniki rozmowy z dłużnikami
- Ideał, czyli windykacja bez windykacji, zapobieganie zadłużaniu klienta

SYLWETKA TRENERA:**KRZYSZTOF KOWALEWSKI****MANAGER TAX & DUTY****Psycholog biznesu, wykładowca**

Menedżer, trener biznesu, wykładowca m.in. w Wyższej Szkole Nauk Humanistycznych i Dziennikarstwa, Stowarzyszeniu księgowych w Polsce. Przez ponad 14 lat współpracując z zachodnimi koncernami (Dyrektor Sprzedaży, Dyrektor Operacyjny, General Manager) brał udział m.in. w tworzeniu sieci sprzedaży firm usługowych i dystrybucyjnych. Obecnie pracuje m.in. jako doradca spółek giełdowych, koncernów, prowadzi sesje coachingowe dla menedżerów wysokiego szczebla, projektuje moduły szkoleniowe i prowadzi treningi głównie z dziedziny komunikacji, negocjacji, zarządzania dla menedżerów oraz warsztaty zwiększające efektywność pracy handlowców oraz pracowników obsługi klienta. W swoich wykładach i treningach w interesujący sposób łączy wiedzę teoretyczną zdobytą u najlepszych światowych specjalistów z branży (tzw. „szkoła amerykańska i europejska”) z wieloletnią praktyką w biznesie

WSPÓŁAUTOR KSIĄŻKI: „Kontrola skarbową. Super, cieszę się! poradnik nie tylko dla kontrolowanego”

Prywatnie: muzyk, gitarzysta i wielbiciel zdrowego trybu życia

KONTAKT**GRUPA PARTNERSKA PODATKOWO CELNA
TAX&DUTY****KONTAKT****Luiza Pieprzyk**mail: luiza.pieprzyk@tax-duty.pl

tel. +48 691 762 900

Karolina Marzecmail: karolina.marzec@tax-duty.pl

tel. +48 504 009 127

FACEBOOK: [TAX & DUTY Grupa Partnerska Podatkowo – Celna](#)