

ПЕРЕГОВОРЫ ПО ДОЛГАМ (ВОЗВРАТ ПРОБЛЕМНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ)

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ: 16 ЧАСОВ

АУДИТОРИЯ ПРОГРАММЫ:

Сотрудники и руководители служб банков, работающие с проблемной задолженностью.

Цель тренинга:

- Изучить основные методы предупреждения задолженности по оплате.
- Научиться планировать деятельность по своевременному возврату задолженности.
- Изучить технологию переговоров по «долгам».
- Сформировать навык стимулирования оплаты в телефонных переговорах с клиентом.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Основные методы предупреждения проблемной задолженности

- Определение правил кредитования клиентов. Методы оценки кредитоспособности клиента, для определения его кредитного рейтинга. Классификация клиентов по рейтингам для дифференциации предоставляемых им кредитных условий.
- Информирование клиентов о существенных условиях кредитования. Разработка системы информирования клиентов.

Правила стимулирования досрочной оплаты

Планирование своей деятельности по своевременному возврату задолженности

Технология переговоров по «долгам»

Планирование и подготовка к переговорам с должниками.

Телефонные переговоры о возврате задолженности.

- Правила ведения переговоров по телефону с должником.
- Алгоритмы переговоров с должником по телефону.
 - Приветствие и Представление. Сообщение цели звонка;
 - Уточнение причин задержки оплаты.
 - Фокусировка внимания клиента на ответственности за нарушение сроков оплаты.
 - Создание договоренностей об оплате кредита сегодня (в срок).
 - Создание договоренностей о звонке клиента в банк с целью подтверждения погашения задолженности.
- Аргументы для стимулирования оплаты срочной и просроченной задолженности:
 - Ссылка на договор.
 - Ссылка на даты.
 - Ссылка на собственные платежи.
 - Ссылка на внутренние процессы в банке.
 - Ссылка на информацию, полученную от другого человека и другие аргументы.
- Работа с возражениями и отказами клиентов в оплате «я не могу оплатить», «я не хочу оплатить». Технология обработки возражений и отказов.

Особенности ведения телефонных переговоров с аффилированным лицом должника.

Особенности ведение телефонных переговоров с нанимателем должника.

ДОКУМЕНТЫ ОБ ОБРАЗОВАНИИ:

- Сертификат ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ КОМПАНИИ XXI ВЕК-КОНСАЛТ.
- Сертификат об обучении государственного образца.

СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ:

Стоимость двухдневной программы со скидкой 25%

~~12 000 BYN + 20% НДС~~ **9 000 BYN + 20% НДС**