

WINDYKACJA - STRATEGICZNA GRA Z DŁUŻNIKAMI

Jak skutecznie używać nowoczesnych narzędzi
współczesnej psychologii?

PROGRAM WARSZTATÓW

9.00 **Rejestracja uczestników (kawa, herbata)**

9.30 – 10.30 **„Być albo mieć” – czy warto mieć klienta za wszelką cenę?**

- DNA dłużnika - dlaczego klienci nie płacą w terminie?
- *Casy study*: Priorytety płatności dłużników, a płynność finansowa Twojej firmy
- Klasyfikacja dłużników –psychologia zachowań niewypłacalnych klientów

10.30 – 11.30 **Psychologia dłużnika - magia kłamstwa**

- Dlaczego klienci kłamią i trudno jest wierzycielowi odzyskać pieniądze?
- *Casy study*: Jak dobrze znasz swojego klienta? – strategie zachowań dłużników
- *Warsztat*: Sankcje - jak pomagają efektywnie windykować?

11.30 – 12.00 **Przerwa (kawa, herbata)**

12.00 – 13.00 **Psychologiczne podstawy relacji z dłużnikiem**

- *Casy study*: Strategie negocjacji z dłużnikami
- *Warsztat*: Skuteczna komunikacja z dłużnikiem - jak budować efektywny dialog?
- Złote zasady budowania relacji z dłużnikami

13.00 – 13.30 **Lunch**

13.30 – 15.00 **Narzędzia perswazji wykorzystywane w negocjacjach z dłużnikami – warsztat cz. 1**

- PINK ELEPHANTS IDEA – narzędzia perswazji wykorzystywane w negocjacjach
- Ukryte założenia w zdaniach oddziałujące na podświadomość dłużników
- Odwrócone sankcje – czyli język korzyści wykorzystywany w negocjacjach

15.00 – 15.15 **Przerwa**

15.15 – 17.00 **Narzędzia perswazji wykorzystywane w negocjacjach z dłużnikami – warsztat cz. 2**

- Technika zatrutego źródła
- Taktyki negocjacyjne pomagające reagować na wymówki dłużników
- Reguły wywierania wpływu społecznego wykorzystywane w windykacji

17.00 **„Game over” - zakończenie i wręczenie dyplomów ukończenia szkolenia**

WINDYKACJA - STRATEGICZNA GRA Z DŁUŻNIKAMI

Jak skutecznie używać nowoczesnych narzędzi
współczesnej psychologii?

O WARSZTATCH

Negocjując spłatę zadłużenia dłużnik prowadzi z Tobą grę, gdzie Tylko jedna ze stron może wygrać. Albo Twoja firma, bo odzyska niespłacone należności. Albo dłużnik, który uniknie sankcji za brak spłaty zadłużenia.

Aby wygrywać **powinieneś znać i używać nowoczesnych narzędzi współczesnej psychologii w GRZE STRATEGICZNEJ prowadzonej z dłużnikami**. Umiejętne budowanie relacji z trudnymi klientami, z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi współczesnej psychologii, pozwoli Tobie lepiej pracować, czuć się komfortowo, jako wierzyciel i osiągać spektakularne wyniki negocjacyjne.

W trakcie warsztatów dowiesz się:

- W co grają dłużnicy?
- Jakie narzędzia współczesnej psychologii wykorzystywać, aby skutecznie windykować?
- Jaką strategię wybrać, aby budować relację z trudnym klientem?
- Jak budować dialog z dłużnikiem?

Narzędzia wykorzystywane podczas warsztatów:

Ćwiczenia, odgrywanie ról, dyskusje, case study, analiza problemów

Podczas sesji warsztatowych nauczysz się:

- Wykorzystywać narzędzia perswazji i manipulacji w grze prowadzonej z dłużnikiem
- Stosować w praktyce reguły wywierania wpływu społecznego na dłużników
- Używać praktycznych taktyk negocjacyjnych podczas konfrontacji z dłużnikiem

WINDYKACJA - STRATEGICZNA GRA Z DŁUŻNIKAMI

Jak skutecznie używać nowoczesnych narzędzi
współczesnej psychologii?

O TRENERZE



Monika Bekas

Akademia Windykacji

Trener biznesu, prelegent i wykładowca, autorka licznych artykułów i prac naukowych z zakresu zarządzania należnościami, windykacji czy psychologii dłużnika. Pierwszą swoją książkę o windykacji napisała w 2008 roku. **W 2013 roku ukazała się kolejna publikacja pt. *Windykacja należności w praktyce*.**

W ostatnich latach przeszkoliła ponad 3000 przedsiębiorstw. Jako ekspert z dziedziny windykacji jest częstym gościem na konferencjach Pulsu Biznesu, Forbesa czy Gazety Prawnej. Wykłada na studiach podyplomowych Windykacja Należności oraz Zarządzanie Płynnością Finansową w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie.

Ukończyła Akademię Ekonomiczną w Poznaniu, szkołę trenera biznesu oraz kwalifikacyjne studia podyplomowe w zakresie uprawnień pedagogicznych na Uniwersytecie Wrocławskim. Wygrała również ogólnopolski ranking Polscy Liderzy Doradztwa w kategorii Doradca Biznesu ds. Zarządzania Należnościami.

W swojej działalności edukacyjnej chętnie angażuje się w przedsięwzięcia organizowane dla młodzieży. Wspierała organizację konkursu z wiedzy ekonomicznej pt. „*Ryzyko działalności gospodarczej*”. Celem tego pomysłu jest pomoc w przygotowaniu młodych ludzi do wejścia na rynek pracy oraz ułatwienie im zrozumienia zasad ekonomii i funkcjonowania biznesu na rynku polskim. Jako ekspert jest też częstym gościem w szkołach z okazji Światowego Dnia Przedsiębiorczości.

Od 2004 do 2014 roku pracowała w Krajowym Rejestrze Długów Biurze Informacji Gospodarczej SA i prowadziła między innymi projekt edukacyjny pt. *Akademia Krajowego Rejestru Długów*. Swoje doświadczenie zdobywała też pracując jako Dyrektor Windykacji Prawnej w firmie Lindorff SA. Jako Akademia Rozwoju Biznesu, wspiera i pomaga wielu firmom rozwiązywać problemy z dłużnikami poprzez szkolenia, consulting, coaching i mentoring. Obecnie pracuje dla Kancelarii Prawnej Lexus i w ramach autorskiego projektu *Akademii Rozwoju Umiejętności* wspiera skuteczność odzyskiwania należności w dziale call center.