

МЕТОДЫ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Узнайте эффективную структуру разговора с должником.
Применяйте правильные аргументы.
Сократите уровень проблемной задолженности.

Содержание тренинга «Методы ведения переговоров»

- 1 Основные принципы ведения переговоров с должниками**
Что надо знать, чтобы разговор прошел успешно, а вероятность оплаты долга была максимальной.
- 2 Структура переговоров с заемщиком**
Как правильно строить разговор с должником, чтобы не упустить самое важное.
- 3 Аргументация**
Как правильно использовать аргументы. Как определить правильные последствия неоплаты долга и донести их до должника. Когда необходимо аргументировать.
- 4 Принципы психологической манипуляции**
Как правильно манипулировать должниками компании, чтобы эффект от разговора был максимальным; как не попасться на манипуляции должника.
- 5 Работа с возражениями**
Мы всегда слышим причины неоплаты от должника. Часто должники нами манипулируют и пытаются вызвать чувство жалости. Как отвечать правильно на любые причины неоплаты?
- 6 Типы переговорщиков**
Как построить правильную структуру разговора с должником. Какие есть типы должников и какие инструменты использовать в работе с ними.

Стоимость участия индивидуальна для каждой страны.
Для получения информации пишите на ilearn@bfconsulting.com.

Цель

тренинга

Передать практический опыт в переговорах с должниками:

- Научить структурировать разговор с должником;
- Научить готовиться к переговорам;
- Научить вовремя оглашать последствия неуплаты долга;
- Научить основным принципам психологической манипуляции;
- Научить распознавать тип переговорщика и выстраивать стратегию общения;
- Научить правильно вести переговоры с третьими лицами.

Целевая Аудитория



Сотрудники, отвечающие за работу с клиентами по просроченным кредитам

Результат

тренинга

- 1** Сформированная методика работы с возражениями
- 2** Сформированный список аргументов, который можно применять в процессе работы с должниками
- 3** Разработанные скрипты разговоров с должником, поручителем, третьим лицом
- 4** Обученные сотрудники, основная функция которых — взыскание проблемной задолженности
- 5** Повышение эффективности до 15–20% у сотрудников, которые приняли участие в тренинге
- 6** Шаблоны отчетов, которые можно использовать для анализа работы сотрудников, занимающихся взысканием задолженности

Программа

тренинга

Раздел 1

- Базовые принципы ведения переговоров;
- Подготовка к переговорам;
- Структура переговоров с заемщиком (входящие/исходящие звонки).

Кофе-брейк

Раздел 2

- Основные характеристики голоса и методы управления голосом;
- Техника задавания вопросов;
- Техника слушания.

Перерыв

Раздел 3

- Аргументация. Оглашение последствий неуплаты долга;
- Принципы психологической манипуляции;
- Работа с возражениями.

Кофе-брейк

Раздел 4

- Типы переговорщиков;
- Особенности переговоров с третьими лицами;
- Фиксация результатов переговоров.

* Стандартный план тренинга. При выборе индивидуального формата сотрудничества содержание тренинга будет адаптировано в соответствии с результатами диагностики текущего процесса в организации. В случае заинтересованности в проведении корпоративного тренинга, просьба написать нам.

Формат

тренинга

- **Практические примеры**
Проверенные и надежные решения сэкономят ваше время и помогут справиться с важными задачами.
- **Ролевые игры**
Обучение может быть не только полезным, но и веселым. Мы это точно знаем! Попробуйте наш формат обучения и вы уже никогда не вернетесь к скучному чтению теории.
- **Передовые практики**
Лучшие практики BFC по итогам многочисленных проектов. Опыт и знания экспертов BFC позволят вам добиться лучших результатов в работе.

После тренинга

участники получают

- ✓ Сертификат BFC о прохождении тренинга
- ✓ Материалы тренинга
- ✓ Возможность дальнейшего общения с тренером

Эксперт BFC



Тимур Ким

Эксперт по работе с просроченной задолженностью

Профессиональная сфера: банковское дело, банковский консалтинг

Общий стаж работы: 8 лет

Банковский опыт: в банках, входящих в ТОП-10 банков Украины

Должность: менеджер среднего звена

Управленческий опыт: 7 лет

Профессиональный опыт:

Бизнес направления

- Управление просроченной задолженностью

Основная специализация

- Управление просроченным портфелем розничного кредитования

Компетентность

- Руководил подразделениями по работе с просроченной задолженностью

Международный опыт:

