

## ПРОГРАММА

**Тема: «Работа с дебиторской задолженностью: управление, профилактика просрочки, эффективное взыскание»**

### **Целевая аудитория:**

- ✓ руководители организаций;
- ✓ руководители отделов продаж;
- ✓ сотрудники отделов продаж, отделов работы с клиентами, отделов по работе с дебиторской задолженностью.

### **Цели и задачи тренинга:**

- Изучить методы предупреждения просроченной дебиторской задолженности.
- Изучить причины возникновения просроченной дебиторской задолженности.
- Изучить этапы планирования и подготовки переговоров по возврату задолженности.
- Освоить методы воздействия на должника.

### **Вопросы:**

#### **1. Основные методы предупреждения просроченной дебиторской задолженности**

- Правила кредитования клиентов. Критерии оценки кредитоспособности
- Создание внутреннего кредитного рейтинга клиентов.
- Определение кредитной политики компании
- Создание системы информирования клиентов об оплате. Телефонные звонки, письма и т.д. Пример письма-напоминания должнику об оплате долга
- Взаимодействие отделов компании (бухгалтерии, отдела продаж, техдепартамента и др.) при работе с должниками

#### **2. Причины возникновения просроченной дебиторской задолженности**

#### **3. Классификация должников. Особенности поведения должников разных типов и их причины**

- Слишком занятые — те, которые “закрутились”, “забыли” и “столько дел навалилось”, “директор в разъездах” и т.п.
- Слишком важные — те, кто показывает свою значимость, оплачивая счета с задержкой
- Слишком бедные — те, у кого нет денег, чтобы оплатить
- Слишком хитрые — мошенники, которые изначально не планировали платить
- Как выявить истинный тип и верным образом построить работу

#### **4. Методы воздействия на должника – психологические, экономические, юридические**

- Оценка эффективности методов воздействия
- Особенности воздействия на должника на разных стадиях просрочки оплаты

## **5. Планирование и подготовка переговоров**

- Сбор информации о должнике
- Определение лица, действительно принимающего решение об оплате
- Постановка целей в соответствии со SMART-критериями
- Определение приоритетов в переговорном процессе: что важнее – получение сиюминутной оплаты или создание перспективных и безопасных условий сотрудничества с клиентом?
- Разработка плана переговоров
- Психологическая подготовка к проведению переговоров о возврате задолженности. Основные психологические факторы, затрудняющие сбор платежей. Какие действия переговорщиков по долгам провоцируют должника не платить? Просить или требовать? Формирование внутренней готовности к проведению переговоров о возврате дебиторской задолженности.

## **6. Телефонные переговоры о возврате денег**

- Правила ведения переговоров по телефону
- Основные приемы стимулирования оплаты на разных стадиях «просрочки» оплаты

## **7. Переговоры о возврате денег во время визита к клиенту**

- Начало визита. Налаживание конструктивных отношений с должником
- Основные приемы стимулирования оплаты во время визита
- Наиболее распространенные отговорки должников и ваши ответные действия
- Создание договоренностей об оплате «просроченного» долга. Правильные приемы завершения визита к должнику

## **8. Манипуляции со стороны должника: как выявить и обратить в свою пользу.**

### **Бизнес-тренер: Баранов Валерий**

- бизнес-тренер, опыт ведения тренингов более 10 лет;
- бизнес-консультант по продажам (консультирование предприятий по вопросам управления продажами, постановка отдела продаж «с нуля» и т.д.);
- опыт ведения собственного бизнеса, работы начальником отдела продаж, коммерческим директором, исполнительным директором (более 12 лет).

**Семинар состоится по адресу: Гомель, ул. Ирнинская, 21, 3 этаж (конференц-зал).**

**Время проведения: 24 марта 2020г (вторник) с 10-00 до 17-00, начало регистрации в 9-30.**