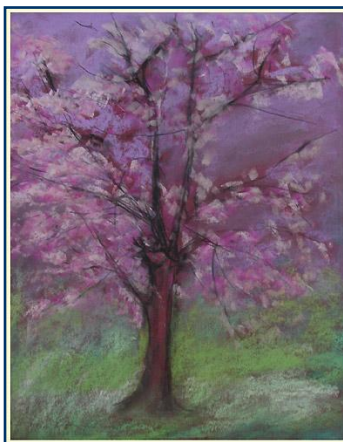


CORSO DI FORMAZIONE PER ADDETTI AL RECUPERO CREDITI



**NUOVE EFFICACI MODALITÀ DI COMUNICAZIONE
E RELAZIONE PER IL RECUPERO CREDITI TELEFONICO**



Bologna - Aprile 2009

CONTESTO

- Il recupero degli insoluti è un nodo centrale della vita di ogni azienda. Ogni azienda è inevitabilmente esposta finanziariamente nei confronti dei clienti.
- In alcuni settori industriali l'esposizione arriva fino al 55% del loro volume d'affari. Da qui l'importanza di una gestione del recupero crediti efficiente e oculata
- La complessità della gestione economica aziendale e le difficoltà finanziarie del momento fanno rivestire all'attività di recupero crediti un'importanza strategica
- L'obiettivo aziendale è quello di gestire tale attività in termini di risultato economico salvaguardando il rapporto col cliente attraverso una gestione positiva e negoziale della relazione
- Le competenze distintive e strategiche per facilitare il rientro del credito vengono identificate in: capacità comunicative e relazionali, problem solving, capacità di negoziazione e di gestione dello stress

OBIETTIVI SPECIFICI

- Aumentare le capacità di recupero del credito in sofferenza mantenendo il cliente e rafforzando un'immagine positiva dell'azienda
- Condividere le responsabilità, il valore e le competenze distintive del ruolo
- Allineare in modo coerente le caratteristiche delle risorse rispetto alle competenze distintive del ruolo
- Rafforzare la capacità di comunicazione telefonica per gestire positivamente gli interlocutori difficili individuandone lo stile di relazione
- Saper negoziare un accordo di rientro del credito in termini di tempi e modalità

PERCORSO GENERALE

Il percorso di sviluppo competenze che intendiamo realizzare vuole garantire al massimo il risultato atteso dall'azienda.

La scelta è quella di integrare il momento di aula condotto su due giornate con altri tre strumenti:

- **Profilo individuale Insights Discovery®**
- **Affiancamento individuale:**
2 ore per persona: 1 ora di osservazione, 1 ora di restituzione
- **Follow-up: 1 giornata**

FORMAZIONE: PROGRAMMA

- Il sistema di recupero crediti aziendale
- Condivisione degli obiettivi specifici del ruolo e delle competenze distintive
- Il sistema di relazioni nel recupero crediti e la sua gestione efficace
- L'analisi dei dati di fatto: la situazione debitoria attuale, i rapporti pregressi
- L'intervento sul cliente moroso: le ragioni del mancato pagamento e le modalità di intervento
- Individuare lo stile comportamentale del cliente
- Il dialogo telefonico: limiti e peculiarità, la precisione del linguaggio, i vantaggi dell'ascolto assertivo, la tecnica delle domande
- Guidare alla condivisione di un accordo vantaggioso per entrambe le parti: obiettivi e tattiche, come superare il filtro, la gestione delle obiezioni, come condurre la telefonata, la chiusura
- Comunicare e negoziare con clienti difficili
- Individuare il proprio stile comportamentale (Insights Discovery®)

IL PROFILO INSIGHTS DISCOVERY

- Nel corso del programma di consulenza-formazione sarà utilizzato il questionario Insights Discovery® sulla base del quale sarà elaborato e consegnato ad ogni partecipante un profilo che mette in evidenza le caratteristiche preferenziali di comportamento.
- In particolare il profilo esplicita le modalità tipiche di comunicazione, di relazione e di decisione. Propone una sintesi dei punti particolarmente forti e delle aree di attenzione o di miglioramento.
- Il profilo è strettamente personale e viene inviato alla persona che ne farà oggetto di riflessione, in particolare per quanto riguarda i comportamenti agiti nel ruolo aziendale.
- Il profilo è alla base di un colloquio individuale tra il consulente e la persona coinvolta, in modo da aumentare la consapevolezza e condividere le linee d'azione.
- Nell'ambito del progetto recupero crediti, il profilo serve in modo mirato anche per allineare le caratteristiche personali alle capacità distintive richieste dal ruolo.

AFFIANCAMENTO

- L'obiettivo dell'affiancamento è fornire a ciascun partecipante un feedback mirato in modo da focalizzare l'attenzione sulle proprie eccellenze e migliorare le proprie criticità in funzione di un'attività di recupero crediti di qualità
- Le modalità: le persone vengono affiancate nella loro realtà lavorativa in cui agiscono i comportamenti abituali della loro attività quotidiana

METODOLOGIA DIDATTICA

- In aula l'approccio è pragmatico ed attivo. Valorizza le esperienze specifiche dei partecipanti e da ascolto alle loro difficoltà. Comprende esercitazioni attive, momenti di confronto, indicazioni di metodo da parte del docente
- Lo sviluppo delle capacità viene attuato tramite specifiche simulazioni in modo da aumentare la consapevolezza individuale e ottenere indicazioni dalle prove di tutti i partecipanti
- Viene fornita una dispensa attiva che supporti le persone nello sviluppo delle abilità richieste
- Come è stato già anticipato, a tutti i partecipanti viene fornito il profilo Insights Discovery® che mette in luce in particolare lo stile di comunicazione e di relazione, fattore fondamentale per il successo dell'attività di recupero crediti
- Riteniamo fondamentale anche un momento di affiancamento individuale sul lavoro in modo da fornire risposte mirate alle singole persone
- Infine pensiamo che il follow-up a distanza di un mese presenti tre vantaggi: responsabilizza le persone, verifica il livello di competenza raggiunto, interviene in modo specifico sui punti da rafforzare ulteriormente

LE NOSTRE CREDENZIALI

SINCERT



9001:2008

ECF ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001/2008 che garantisce processi di progettazione, erogazione del servizio e controllo dei risultati al massimo livello.

Il team dei consulenti ECF, oltre a specifiche esperienze maturate negli anni sugli argomenti oggetto della proposta, investe ogni anno nelle migliori e più aggiornate metodologie al fine di mantenere uno standard di eccellenza in tutti i contesti nei quali si trova ad operare.

I nostri clienti hanno certificato nel 2008, relativamente a i corsi di formazione realizzati, un livello medio di gradimento pari a 27,2/30 e hanno rinnovato una collaborazione pluriennale con la nostra società.

È nostro stile consulenziale personalizzare al massimo la presente proposta al fine di essere il più possibile coerenti con le specifiche esigenze di ciascuna azienda.

Pertanto, al fine di approfondire quanto descritto e per attivare uno specifico incontro, vi chiediamo di mettervi in contatto con ECF al seguente numero di telefono:

Luciano Perego 3282391420 o di inviare un e-mail all'indirizzo:
info@ecfconsulenza.it