



LA GESTIONE EFFICACE DEL RECUPERO CREDITI

Bologna

30 Settembre, 1,7 Ottobre 2011



LA GESTIONE EFFICACE DEL RECUPERO DEI CREDITI

Il recupero degli insoluti è un nodo centrale della vita di ogni azienda.

Qualsiasi azienda che commercializzi prodotti o servizi è inevitabilmente esposta finanziariamente nei confronti dei clienti. Aziende operanti in determinati settori industriali, si trovano ogni anno a dover recuperare anche il 55% del loro volume d'affari. **Da qui l'importanza di una gestione del recupero crediti efficiente ed 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 è quello di gestire tale attività in termini di risultato economico salvaguardando il rapporto con il cliente attraverso una gestione positiva e negoziale della relazione.

Il programma di sviluppo si propone di fornire conoscenze relative alle Tecniche di Recupero Crediti, integrando lo sviluppo delle competenze specialistiche con le competenze relazionali che permettano di aumentare la propria efficacia al fine di mantenere il rapporto con il cliente rafforzando l'immagine positiva della propria azienda.

LA GESTIONE EFFICACE DEL RECUPERO DEI CREDITI

1° GIORNATA

IL RECUPERO CREDITI: CONDIVISIONE DEL RUOLO, ANALISI DEI CLIENTI, ASSERTIVITA'

- Condivisione degli obiettivi specifici di ruolo e delle competenze distintive
- Il sistema di relazioni nel recupero crediti e la sua gestione efficace
- La comunicazione assertiva e l'ascolto attivo
- Acquisire consapevolezza delle proprie caratteristiche comunicative e negoziali

2° GIORNATA

TECNICHE DI RECUPERO CREDITI

- Policy aziendale: importanza del “reparto crediti” all'interno di un'azienda
- Organizzazione dell'attività di credit collection
- Tecniche di recupero crediti: le forme di sollecito, la pianificazione e gestione delle visite, collection aziendale, procedure giudiziarie, cessione dei crediti e factoring, procedure concorsuali

3° GIORNATA

LA COMUNICAZIONE EFFICACE E LA NEGOZIAZIONE PER IL RECUPERO CREDITI

- Saper “leggere” il cliente e le diverse tipologie di atteggiamento della clientela.
- Il dialogo telefonico: limiti e peculiarità, la precisione del linguaggio, i vantaggi dell'ascolto assertivo, la tecnica delle domande
- Guidare la 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.
- Saper gestire le obiezioni: il supporto dell'utilizzo del metamodello della PNL.

LA GESTIONE EFFICACE DEL RECUPERO DEI CREDITI

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

Attraverso un approccio pragmatico ed attivo saranno valorizzate le esperienze specifiche dei partecipanti e dando ascolto alle loro difficoltà. Le modalità di svolgimento comprendono esercitazioni attive, momenti di confronto, specifiche indicazioni di metodo da parte del docente.

A CHI È RIVOLTO

Il Seminario di approfondimento è destinato principalmente ad addetti al recupero crediti.

DOCENTE

Dott.ssa Giovanna Mariani, consulente e formatrice Senior specializzata in Tecniche di Recupero Crediti e Coach (Master Advanced in PNL).

Dott. Roberto Scordino: Consulente e Formatore specializzato nel settore della Gestione e Recupero del credito verso clienti privati e Pubblica Amministrazione

LOGISTICA

Le attività si svolgeranno in vicolo Bolognetti n.15 – 40125 Bologna

È previsto un primo modulo di 2 giorni consecutivi ed un follow up di 1 giorno.

EDIZIONE OTTOBRE 2011

1° GIORNATA: Venerdì 30 Settembre 2011

2° GIORNATA: Sabato 01 Ottobre 2011

3° GIORNATA: Venerdì 07 Ottobre 2011

Orario 9-13 e 14-18

QUOTA DI ISCRIZIONE

€ 900 + IVA a partecipante.

Per i free lance saranno previste agevolazioni (€ 750 + IVA)

La quota comprende: gli atti del corso, l'attestato di frequenza, coffee break, colazione di lavoro e materiale didattico.

SERVIZI AGGIUNTIVI

(extra su richiesta)

INSIGHTS DISCOVERY ®



Strumento di profilazione e sviluppo individuale, Insights Discovery ®, basato sugli studi di Carl G. Jung, attraverso l'elaborazione di un questionario permette di ottenere un Profilo Personale che mette in evidenza le caratteristiche preferenziali di comportamento.

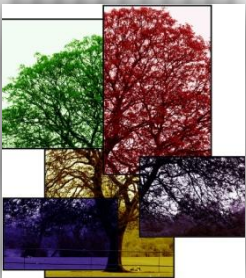
In particolare il profilo esplicita le modalità tipiche di comunicazione, di relazione e di decisione. Propone una sintesi dei punti forti e delle aree di attenzione o di miglioramento.

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.

COACHING INDIVIDUALE



Il coaching è un efficace strumento formativo/consulenziale per aumentare il livello di performance professionale degli individui.

Il suo approccio individuale permette di raggiungere più velocemente i risultati prefissati perché il percorso di coaching è tagliato su misura delle esigenze del singolo e dell'azienda, favorendo nelle persone lo sviluppo di caratteristiche quali maggiore consapevolezza delle proprie qualità e maggiore sicurezza delle proprie potenzialità.

LA GESTIONE EFFICACE DEL RECUPERO DEI CREDITI



ECF – Empowerment, Consulenza, Formazione S.a.s.
SQ certificato UNI EN ISO 9001 per servizi di consulenza e formazione
Sede legale Vicolo Bolognetti 15, 40125 Bologna Tel – Fax 051 9911747
C.F. e partita I.V.A. 02556681209 – C.C.I.A.A. n. 448790 il 16.05.2005
Internet: www.ecfconsulenza.it – info@ecfconsulenza.it

Per informazioni ed iscrizione:

info@ecfconsulenza.it - luciano.perego@ecfconsulenza.it

Scheda di Iscrizione

PROGRAMMA FORMATIVO: LA GESTIONE EFFICACE DEL RECUPERO CREDITI

Da compilare la presente scheda per ogni partecipante e spedire via fax al n° 051.9911747 o via email all'indirizzo info@ecfconsulenza.it

Partecipante:

Cognome e Nome.....
Luogo e data di nascita.....residente a.....Prov. Cap
Via.....n.....
Tel.....Cell. e-mail

Attuale situazione lavorativa:

Imprenditore Libero professionista Dirigente
 Lavoratore autonomo Quadro Impiegato

Azienda o Ente di appartenenza

.....
Via n° città..... Prov Cap
Tel Fax e-mail
Settore di attività Ruolo
CF P.IVA

1- Il versamento della quota di iscrizione di € 900,00 + I.V.A., verrà effettuato, prima dell'inizio del corso, tramite:

*Bonifico bancario su **Unipol Banca - Agenzia 61 - Via Indipendenza, 8H - Bologna IBAN:***

***IT93N0312702410000000112473** (nella causale indicare nome e cognome del partecipante e titolo del corso)*

2- L'iscrizione s'intende perfezionata al momento del ricevimento della presente domanda compilata in tutte le sue parti e sottoscritta e della registrazione dell'avvenuto pagamento della quota di partecipazione.

3- In caso di rinuncia alla partecipazione, dovrà essere data preventiva comunicazione scritta a ECF Empowerment Consulenza Formazione s.a.s (lettera, fax, email). Tempi di rinuncia:

oltre 10 gg prima dell'inizio del corso	- restituzione intera quota
dal 9° al 5° giorno prima dell'inizio del corso	- restituzione 50% della quota
meno di 5 gg prima dell'inizio del corso	- pagamento della quota intera

Data Firma per accettazione
(Con timbro azienda)

4- ECF si riserva la facoltà di modificare data e sede del corso e di annullarlo: ogni variazione sarà tempestivamente comunicata agli interessati.

5- Informativa sul trattamento dei dati personali EX D. Lgs. 196/03 - Art. 13

I Vs. dati personali non saranno comunicati o diffusi a terzi. Vi sono riconosciuti tutti i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/03, per l'esercizio dei quali Vi preghiamo di inviare una e-mail a info@ecfconsulenza.it indicando come oggetto "PRIVACY".

Data Firma per accettazione
(Con timbro azienda)

FIRMA PER SPECIFICA APPROVAZIONE CLAUSOLE 1, 2 , 3 ,4 e 5 (art. 1341 C. C. 2° Comma)