

# Програма за обучение



## Събиране на вземания



TRAINING DIVISION  
София  
жк. „Стрелбище“ 60А  
0895 719 212;  
0894 649 807;  
office@trainings-bg.com  
www.trainings-bg.com

## Цели на обучението

Предлагаме на Вашето внимание един изцяло практически тренинг за постигането на следните цели:

Изграждане и развиване на **умения** за работа с клиенти в просрочие, чрез трениране на конкретни **поведения** в реални ситуации.

**Оптимизиране** процеса на събиране чрез развитие на умения в следните теми:

- Планиране, оценка и мониторинг
- Телефонна комуникация с клиенти
- Изграждане на стратегия в работата с клиенти в просрочие
- Профилиране на клиентите
- Мотивация на клиента
- Изграждане на дългосрочни взаимоотношения с клиента



## Програма на обучението

### ДЕН ПЪРВИ

| ТЕМА  | ЦЕЛ  | МЕТОД                                    | ВРЕМЕ          |
|---|--|--|----------------|
| Запознаване с програмата, целите и метода на обучението | Участниците да открият ползите на това обучение, изграждане на правила | Уводно представяне, дискусия             | 90 мин.        |
| Основни принципи в работата с клиенти в просрочие       | Изясняване на принципите за работа и подход към клиента                | Интерактивна презентация<br>Бизнес казус |                |
| <b>Почивка</b>  |  |  | <b>15 мин.</b> |
| Видове клиенти  | Дефиниране на основните на видове клиенти                              | Работа в малки групи+ представяне        | 90 мин.        |
| Трудни клиенти  | Описание на конкретни случаи;  | Интерактивна дискусия                    | <b>60 мин.</b> |
| <b>Обяд</b>   |  |  |                |
| Оценка на настроението                                  | Раздвижване  | Айсбрейкър                               | 90 мин.        |
| Работа с реални ситуации от практиката                  | Изработване на решения за работните ситуации                           | Бизнес казус и симулация                 |                |
| <b>Почивка</b>  |  |  | <b>15 мин.</b> |
| Работа с реални ситуации от практиката                  | Усвояване на умения за преговори с клиент в просрочие                  | Ролеви игри+ насоки от водещия           | 90 мин.        |
| Какво научих днес?                                      | Оценка на деня   |  |                |



## Програма на обучението

### ДЕН ВТОРИ

| ТЕМА                                      | ЦЕЛ   | МЕТОД                           | ВРЕМЕ          |
|---|---|---------------------------------|----------------|
| Разплитането                              | Раздвижване   | Айсбрейкър                      | 90 мин.        |
| Работа по конкретни казуси на участниците | Формулиране и представяне на решения за ситуации от работата                                | Работа в малки групи            |                |
| <b>Почивка</b>                            |   |                                 | <b>15 мин.</b> |
| Убеждаване и справяне с възражения        | Практикуване на конкретни поведения за справянето с трудни ситуации                         | Ролеви игри+ насоки от водещия  | 90 мин.        |
| <b>Обяд</b>                               |   |                                 | <b>60 мин.</b> |
| Работа по конкретни казуси на участниците | Практикуване на конкретни поведения за справянето с трудни ситуации                         | Ролеви игри+ насоки от водещия  | 90 мин.        |
| <b>Почивка</b>                            |   |                                 |                |
| Обмяна на опит                            | Даване на обратна връзка с конкретни насоки и правене на взаимна оценка на всички участници | Работа в голяма група+ дискусия | 90 мин.        |
| Какво научих? Какво смятам да променя?    | Оценка на обучението  | Дискусия                        |                |
| Финал                                     | Атрактивен завършек на обучението   | Айсбрейкър                      | 10 мин.        |