



Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria



## Windykacja należności - jak prowadzić skuteczne negocjacje z dłużnikiem? Warsztaty praktyczne. Jak odzyskać swoją należność i dalej efektywnie współpracować? Certyfikowane szkolenie

Numer usługi 2024/01/10/8282/2048564

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 08.08.2024 do 09.08.2024

1 660,50 PLN brutto

1 350,00 PLN netto

138,38 PLN brutto/h

112,50 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Finanse i bankowość / Windykacja                                                                                                                                           |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                                                                                 |
| Grupa docelowa usługi           | Szkolenie skierowane jest do osób, które są zaangażowane w rozmowy i negocjacje windykacyjne oraz dla osób odpowiedzialnych za kontakty biznesowe z partnerami handlowymi. |
| Minimalna liczba uczestników    | 2                                                                                                                                                                          |
| Maksymalna liczba uczestników   | 15                                                                                                                                                                         |
| Data zakończenia rekrutacji     | 01-08-2024                                                                                                                                                                 |
| Forma prowadzenia usługi        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                                                                               |
| Liczba godzin usługi            | 12                                                                                                                                                                         |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości TGLS Quality Alliance                                                                                                                                         |

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa ma na celu wsparcie uczestników w świadomym prowadzeniu negocjacji z dłużnikami, gdzie uwzględniona jest specyfika mechanizmów handlowych i negocjacyjnych.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                   | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                             | Metoda walidacji |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Celem szkolenia jest wsparcie uczestników w świadomym prowadzeniu negocjacji z dłużnikami, gdzie uwzględniona jest specyfika mechanizmów handlowych i negocjacyjnych | Korzyścią dla uczestników będzie uświadomienie sobie możliwości prowadzenia oraz przećwiczenie rozmów i negocjacji windykacyjnych tak, aby nie miały one negatywnych konsekwencji na przyszłe relacje biznesowe. | Wywiad swobodny  |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez zakończoną zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

## Program

- **Zakres tematyczny szkolenia:**

1. **Proces negocjacji windykacyjnych, etapy**

- o Drabina windykacyjna
- o Mechanizmy powstawania gier dłużników – psychologia dłużnika

2. **Przygotowanie do rozmowy z dłużnikiem**

- o O co należy zadbać przed przystąpieniem do windykacji

3. **Komunikacja z dłużnikiem telefonicznie, mailowo, listownie, osobiście**

- o Zasady kontaktowania się z dłużnikami

o Rozmowa telefoniczna

o Diagnoza odpowiedzialności

#### 4.Diagnoza gier i wymówek

o Podstawowe gry dłużników: „na czas”, „na biedę”, „na krwiopijce”, „na reklamacje”

#### 5.Skuteczne kontr taktyki

o Wykorzystanie analizy transakcyjnej do radzenia sobie z grami dłużników

#### 6.Stosowanie presji i sankcji

o Możliwości stosowania presji

o Rodzaje sankcji i zasady stosowania

#### 7.Asertywność w windykacjach

o Radzenie sobie z emocjami

o Stawianie granic

o Zdarta płyta

#### 8.Zawieranie skutecznej ugody

#### 9.Egzekwowanie ustaleń

#### 10.Postawy manipulacyjne w stresie wg. V. Satir

**Szkolenie prowadzone jest metoda warsztatową z zastosowaniem:**

- symulacji
- ćwiczeń indywidualnych i zespołowych
- mini wykładów i prezentacji
- wspólnych dyskusji, refleksji i podsumowań

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                                                                                                      | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 2</div> Windykacja należności - jak prowadzić skuteczne negocjacje z dłużnikiem?<br>Warsztaty praktyczne. Jak odzyskać swoją należność i dalej efektywnie współpracować?<br>Certyfikowane szkolenie | Ekspert SEMPER | 08-08-2024            | 09:30               | 15:30               | 06:00         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                                                                                                                           | Prowadzący            | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>2 z 2</div> <b>Windykacja należności - jak prowadzić skuteczne negocjacje z dłużnikiem?</b><br><b>Warsztaty praktyczne. Jak odzyskać swoją należność i dalej efektywnie współpracować?</b><br><b>Certyfikowane szkolenie</b> | <b>Ekspert SEMPER</b> | <b>09-08-2024</b>     | <b>09:30</b>        | <b>15:30</b>        | <b>06:00</b>  |

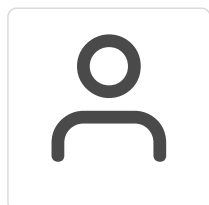
## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                                      | Cena         |
|--------------------------------------------------|--------------|
| <b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b> | 1 660,50 PLN |
| <b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>  | 1 350,00 PLN |
| <b>Koszt osobogodziny brutto</b>                 | 138,38 PLN   |
| <b>Koszt osobogodziny netto</b>                  | 112,50 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Ekspert SEMPER

To doświadczony trener z zakresu umiejętności miękkich, posiadający bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów. Jego pasją do rozwoju osobistego oraz zdolność do nawiązywania głębokiej relacji z uczestnikami wyróżniają go na rynku szkoleń.

Przez ostatnie dziesięć lat pracował z różnorodnymi grupami zawodowymi, od pracowników korporacyjnych po przedsiębiorców i urzędników. Jego umiejętność dopasowywania treści szkoleń do potrzeb danej grupy sprawia, że uczestnicy zawsze odchodzą z wydarzenia z nową wiedzą i motywacją do działania.

Jego wyjątkowa zdolność do empatii pozwala mu tworzyć atmosferę zaufania i akceptacji, co jest

kluczowe podczas pracy nad umiejętnościami miękkimi. Nie tylko przekazuje teorię, ale również inspirowanie uczestników do praktycznych działań i refleksji. Jego szkolenia są interaktywne i angażujące, co pomaga uczestnikom w skutecznym przyswajaniu materiału.

Ekspert posiada również certyfikaty z dziedziny coachingu oraz komunikacji międzyludzkiej, co dodatkowo podkreśla jego kompetencje jako trenera. Jego umiejętność słuchania, zadawania trafnych pytań i pomagania uczestnikom odkrywać ich własne potencjały jest niezastąpiona podczas indywidualnych sesji coachingowych.

Dzięki swojemu doświadczeniu i pasji do pracy, jest idealnym wyborem jako trener do szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Jego pozytywne podejście, zaangażowanie i profesjonalizm gwarantują skuteczne i inspirujące szkolenia, które pozostawiają trwały wpływ na uczestnikach.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

### Warunki uczestnictwa

#### ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

**Inwestycja: 1350.00zł netto (+23% VAT)**

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = ZW.

### Informacje dodatkowe

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki techniczne

#### Wymagania techniczne:

- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

#### Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060