



# Profesionální vymáhání pohledávek po telefonu: Praktický trénink telefonické asertivity v rukavičkách, který přivede dlužníky k úhradě svých dluhů

07.11.2017 08:30 - 07.11.2017 15:30 - Daně, účetnictví, zákony, pohledávky - Brno, U hřiště 737

Když vám řeknu, že vám dlužníci zaplatí jen kvůli tomu, že jim zavoláte, asi se začnete smát:  
"Větší hloupost jsem neslyšel!"

Když vám ale připomenu, že velké firmy (elektrárny, plynárny, telefonní operátoři, apod.) mají celá oddělení pracovníků, kteří vymáhají nezaplacené faktury právě a jen po telefonu, asi uznáte, že by to nedělali, kdyby to nefungovalo.

Šikovně vedený rozhovor po telefonu totiž dokáže vyvolat v dlužnících emoce. Dokáže přivést dlužníka k rozhodnutí, že VÁM zaplatí (i když ostatním ne). Dokáže jej přesvědčit, aby vám poslal část peněz ihned. A dokáže to s nulovými náklady na právníky nebo soudy.

Vymáhá pohledávek po telefonu tedy funguje... a stejný postup (právě od lektorky, která tyto metody učí ty velké firmy) si přitom můžete natrénovat na [speciálním semináři "Profesionální vymáhání pohledávek po telefonu: Praktický trénink telefonické asertivity v rukavičkách"](#), který přivede dlužníky k úhradě svých dluhů".

Na semináři se dozvíte:

## **Komu dlužníci zaplatí.. a komu ne**

- 7 prvků úspěšného vymáhání pohledávek (i v době neplatičů)
- Co všechno musíme vědět a mít po ruce, abychom mohli účinně vymáhat
- Jak dlužníci vybírají, komu zaplatí a komu už ne
- Co musí dlužník pochopit, aby se chtěl „našeho“ dluhu zbavit co nejdříve

## **Psychologie úspěšného vymáhání po telefonu**

- V čem se vymáhání po telefonu zásadně liší od osobních návštěv
- Jak využít možnosti, které nám dává telefon a dostižitelnost dlužníka Co si ujasnit před vytočením telefonního čísla
- Co na úvod vymáhacího telefonátu NIKDY neříkat
- Jak zachovat klid, ale současně vyvolat v dlužníku pocit naléhavosti
- Jak chytře používat zákaznickovo jméno a další identifikační údaje

## **Praktické scénáře a skripty pro vymáhání pohledávek po telefonu**

- Jak (bez výčitek) shrnout situaci a sdělit dlužnou částku

- Kdy (ne)vést konverzaci a kdy přejít do asertivního vymáhání
- Jak obejít past, kterou nastražil dlužník popisem svých osobních potíží
- Jak (správně) požádat o zaplacení pohledávky
- Kdy a proč žádat o zaplacení celého dluhu (nikoliv části nebo splátek)
- Jak být kreativní a současně respektovat povinné mantinely a předepsané scénáře
- Jak držet průběh telefonátu pod svou kontrolou
- Jak správně rekapitulovat sjednané dohody, termíny a závazky
- Jak reagovat na nejčastější výmluvy a námitky dlužníků

### **Jak reagovat na výmluvy, námitky a stížnosti dlužníků**

- Čtyři kroky, kterými zvládnete nejčastější reakce dlužníků:
- „Výzvu k platbě jsem vůbec nedostal, pošlete mi ji“
- „Už jsem to dávno zaplatil, udělejte si tam pořádek“
- „Chtěl jsem zaplatit, ale mám teď mnohem větší problém“
- „Teď zrovna nemám, ale zaplatím hned, jak budu mít“
- „Já ale fakt nemám peníze“
- „Vy jste nedodali/zavinili/způsobili... proto nebudu platit ani já“
- „Jste moc drazí, jinde to mají levnější, zaplatím jen nižší cenu“

### **Jak reagovat na agresivní nebo sprosté dlužníky**

- Co vyjadřuje dlužník svým agresivním/hysterickým chováním
- Jak udržet emoce na uzdě a pod kontrolou
- Jak situaci uklidnit a vrátit do profesionální úrovně
- Jak reagovat na nemístné poznámky či sprostá slova
- Kdy mlčet, kdy reagovat a co říct
- Kdy máte právo hovor ukončit a co před tím říct

### **Když jsou dlužníci stále našimi zákazníky**

- Proč nechceme dlužníky od naší firmy odradit
- O kolik přijdeme ztrátou jediného zákazníka
- Jak balancovat na hraně profesionální asertivity a ničivé agrese
- Jak profesionální jednání zabraňuje vzniku emotivních šrámů v mysli zákazníka
- Proč nezapomínat, že dnešní dlužník může být už zítra klíčovým zákazníkem

## **Kdo by se měl semináře zúčastnit**

Tento seminář je určen všem pracovníkům, kteří ve vaší firmě jednají s dlužníky. Po absolvování semináře budou vědět, jaké emoce musí v dlužníkovi po telefonu vzbudit. Uslyší postupy, jak toho dosáhnout. A pochopí, jak mohou touto metodou po telefonu dosáhnout zaplacení dlužných částek, aniž by za sebou měli právníky, rozsudky nebo hrozivě vypadající vymahače.

## **Komu se vyplatí tento seminář absolvovat**

Počty jsou jednoduché: Spočítejte, kolik vám kdo dluží. A porovnejte tuto částku s cenou, kterou zaplatíte za několik telefonátů dlužníkovi. Neslibujeme samozřejmě, že po telefonu vymůžete úplně všechny pohledávky. I kdybyste byli ale úspěšní jen částečně, jakou hotovost by to pro vás znamenalo navíc - jen proto, že jste někomu zavolali?

# Jak hodnotili absolventi ostatní semináře této lektorky

"Praktické ukázky a jejich hodnocení." L. Kováčiková

"Příjemný přístup lektorky a hned řešení konkrétních případů." I. Tlapalová

"Konkrétní přístup k jednotlivým situacím. Hodnocení ukázkových příkladů." P. Ralbouská

"Věcné vyjadřování paní lektorky. Z jejího školení jsem dospěla k názoru, že v obchodování po telefonu dělám spoustu chyb." K. Vídeňská

## Objednejte si tento seminář pouze pro vaše pracovníky

Pokud chcete v této oblasti zdokonalit více pracovníků najednou, tento seminář (nebo jemu podobný) můžeme uspořádat i v termínu a místě, které si určíte sami a pouze pro vaše pracovníky. (K dosažení efektivního přínosu stačí pro realizaci semináře již skupina 8 - 12 účastníků.) Zatelefonujte na 585 227 076 nebo napište na [namiru@cvc.cz](mailto:namiru@cvc.cz) a my pro vaše pracovníky připravíme nezávazný návrh vzdělávacího programu "na míru".

- Typ: [Daně, účetnictví, zákony, pohledávky](#)
- Lokalita: Brno
- Datum konání: 07.11.2017 08:30 - 07.11.2017 15:30
- Úroveň: [Nevyžaduje předchozí znalost tématu](#)
- Cena semináře: 2 950 Kč bez DPH

### Přihlášení na seminář

**Profesionální vymáhání pohledávek po telefonu:  
Praktický trénink telefonické asertivity v rukavičkách,  
který přivede dlužníky k úhradě svých dluhů**

Lokalita Brno

Datum konání: 07.11.2017 08:30 - 07.11.2017 15:30

[Přihlásit se na seminář](#) [+420 585 227 076](tel:+420585227076)

### Lektor

## Mgr. Jana Řehulková

Mgr. Jana Řehulková je ředitelkou poradenské a vzdělávací společnosti a v oblasti psychologie mezilidských vztahů má na svém kontě stovky hodin praktických tréninků a seminářů. Je certifikovanou trenérkou managementu a patří mezi zakladatele Asociace lektorů a konzultantů managementu.