



Wiadomość prasowa

7 października 2014

Jak rozmawiać z dłużnikiem?

Czy Twoja firma miewa problemy z odzyskaniem należności? Czy zdarza się, że z niepokojem sprawdzasz stan firmowego konta i odliczasz kolejne dni opóźnienia? Zanim sięgniesz po telefon, aby zażądać spłaty faktury, dowiedz się, jak w rozmowie odzyskać dług i nie stracić klienta.

Większości polskich firm z sektora MŚP zdarza się otrzymywać płatności z opóźnieniem. Wg badań firmy faktoringowej Bibby Financial Services jesienią 2013 nieterminowe płatności odnotowało blisko 85% firm. Na początku 2014 roku skala zjawiska nieco zmalała, jednak nadal ponad trzy czwarte małych i średnich firm deklarowało istnienie tego problemu.

Monitorowanie stanu należności i szybka reakcja na brak zapłaty są niezwykle ważne dla utrzymania płynności finansowej. I choć przybywa przedsiębiorstw, które reagują nawet na krótką, choćby tygodniową, zwłokę w płatności, to aż 38% firm dopiero miesięczne opóźnienie traktuje jako sygnał do podjęcia działań windykacyjnych. A wtedy może być już za późno.

Zwlekanie z podjęciem działań wynika głównie z braku umiejętności prowadzenia rozmów z dłużnikami oraz obawy przed pogorszeniem relacji z klientem. - Wdrożenie procedur windykacyjnych nie odniesie skutku, jeśli nie będziemy przygotowani do negocjacji z dłużnikiem - mówi Aneta Grzyb-Hejduk, ekspert ds. szkoleń Akademii PARP. - Warto sięgnąć po szkolenia, które przygotowują przedsiębiorstwa do windykacji nie tylko od strony organizacyjnej i prawnej, ale również od strony negocjacyjnej.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





Już od 2006 roku Akademia PARP pomaga rozwijać umiejętności windykacyjne i negocjacyjne małych firm za pomocą szkoleń e-learningowych. We wrześniu tego roku uruchomiliśmy również szkolenie mobilne, poświęcone wyłącznie umiejętności rozmowy z nierzetelnym partnerem: "Jak rozmawiać z dłużnikiem?" Uświadamia ono, na czym polega specyfika rozmowy z kontrahentem niewywiązującym się z umowy. Uzasadnia również, dlaczego w rozmowie windykacyjnej należy pamiętać, że dłużnik nadal pozostaje klientem.

Szkolenie składa się z 3 modułów: Rozmowa windykacyjna, Typy kontrahentów i sposoby radzenia sobie z nimi oraz Strategie negocjacyjne w windykacji. Uczestnicy poznają w nich prawidłowy układ rozmowy windykacyjnej i praktyczne wskazówki, jak ją prowadzić, np. jak sprawdzić, czy powody odwołania zapłaty są prawdziwe, czy są tylko wymówką. Dowiedzą się, jak rozmawiać z dłużnikiem w zależności od typu jego osobowości: jakich sformułowań używać w rozmowie, jak reagować na ataki słowne.

Po szkoleniu uczestnikom łatwiej będzie zdecydować, czy i kiedy warto podejmować negocjacje z klientem, kiedy stosować podejście pozycyjne, a kiedy problemowe. Będą też wiedzieć, jak pokonać niechęć dłużników do podejmowania negocjacji oraz jak skutecznie negocjować terminy i sposoby spłaty zaległości.

„Jak rozmawiać z dłużnikiem” to jedno z 45 szkoleń m-learning Akademii PARP, dostępnych na smartfonach i tabletach. Portal szkoleniowy www.akademiaparp.gov.pl oferuje jeszcze 45 szkoleń e-learning, które przechodzi się za pomocą komputera lub laptopa z dostępem do Internetu. Wszyscy przedsiębiorcy i pracownicy sektora MŚP oraz osoby planujące rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej mogą podjąć bezpłatną naukę. Wiedza potwierdzana jest certyfikatem. Projekt jest realizowany na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości i współfinansowany ze środków UE w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

kontakt:

mSP@akademiaparp.gov.pl

Infolinia 0-801 444 MSP (czyli 0-801 444 677)

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

