



หลักสูตร เทคนิคการเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์

หลักสูตร 1 วัน

การติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พนักงานติดตามหนี้พบอยู่เสมอ คือ ลูกค้าขอหาเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือพบตัวลูกค้ายาก ปัญหาที่พบบ่อยคือ ลูกค้าไม่ยอมรับโทรศัพท์หรืออาจจะติดต่อลูกค้าได้แต่จะลูกค้าบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ เมื่อผู้เข้าฝึกอบรมพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไข ปัญหา "ทำอย่างไรให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและยอมชำระหนี้" การใช้คำพูดและน้ำเสียงเพื่อจูงใจ หรือ เพื่อกดดันให้ลูกค้ายอมชำระหนี้ตามเงื่อนไข จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้เข้าฝึกอบรมต้องเรียนรู้ทักษะต่างๆ เหล่านี้ เพื่อเรียกเก็บเงินค่าเช่าซื้อให้ได้ ปัญหาหนี้เสียก็จะลดน้อยลงและหนี้สูญจะเกิดลดน้อยลงในที่สุด หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบถึงการเตรียมพร้อมก่อนจะโทรศัพท์ติดตามหนี้และศึกษาความเป็นไปได้ของลูกค้าแต่ละ สไตล์ ที่ต้องใช้คำพูดและน้ำเสียง ในการเจรจาทางหนี้ทางโทรศัพท์กับลูกค้าแต่ละประเภท ซึ่งมีพื้นฐานที่แตกต่างกัน รวมถึง ต้องสามารถโน้มน้าวเกลี้ยกล่อม หรือ เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงต้องรู้จัก วิธีรับมือลูกค้า โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills) มาประยุกต์และใช้กับลูกค้าในแต่ละสไตล์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในการสัมมนาครั้งนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาย่อมจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้ได้และจัดข้อโต้แย้งจากลูกค้าได้โดยการนำทักษะในการเจรจาต่อรองเข้าช่วยแก้ไข สถานการณ์และไม่เปิดช่องว่างหรือจุดอ่อนให้ลูกค้านำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง ดังนั้นการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ จึงต้องนำทักษะการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ มาให้ ในหลักสูตรนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาสามารถเรียนรู้และนำทักษะต่างๆ มาใช้ แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสบการณ์ และสามารถเรียกเก็บเงินค่าเช่าซื้อจากลูกค้าได้ ปัญหาหนี้เสียหรือหนี้สูญจะน้อยลงและส่งผลให้การจัดเก็บหนี้มีประสิทธิภาพขึ้น องค์กรจะมีสภาพคล่อง และ มีกำไรในที่สุด

เนื้อหาหัวข้อการบรรยาย 09.00-16.00น.

- ❖ การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ (Phone Skill of Debt Collection)
- ❖ ปัญหาที่เก็บเงินไม่ได้และข้ออ้างที่ลูกหนี้ชอบนำมาใช้บ่อยๆ คืออะไร?
- ❖ กฎหมาย และ พ.ร.บ. ที่เกี่ยวกับการทวงหนี้
- ❖ คุณสมบัติของพนักงานเร่งรัดหนี้ที่ดี
- ❖ ทักษะการใช้โทรศัพท์ ทวงหนี้
- ❖ ศิลปะในการสนทนาเพื่อรับมือกับลูกหนี้ 8 ประเภท
- ❖ การสื่อสารของคน
- ❖ การเจรจาต่อรอง (ความหมาย "การเจรจาต่อรอง")
- ❖ อำนาจในการต่อรอง
- ❖ ทางเลือกที่จะนำมาใช้แก้ไข ความขัดแย้ง
- ❖ เวทีการเจรจาต่อรอง (Bargaining Arena)
- ❖ กลยุทธ์สำคัญในการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ 6 ขั้นตอน
- ❖ ศิลปะในการ "เจรจาหนี้" ที่เป็นต่อ
- ❖ ข้อเสนอแนะนักเจรจาหนี้ 3 ประการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การติดตามหนี้ได้มากขึ้นและมีผลงานทางด้านจัดเก็บหนี้สูงขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบหลักการการใช้คำพูดอย่างไรจึงจะทำให้ลูกค้ายอมชำระหนี้
2. สามารถนำทักษะการเจรจาต่อรองมาใช้กับลูกค้าโดย "เราเก็บเงินได้และลูกค้ายังมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเรา"
3. สามารถนำจุดแข็งไปใช้และไม่เปิดจุดอ่อนให้ลูกค้านำมาใช้เป็นข้ออ้างในการไม่ชำระหนี้

วันศุกร์ที่ 6 มีนาคม 2558
โรงแรมจัสมินซิตี สุขุมวิท 23

วิทยากร

อาจารย์องอาจ ฉันทสมบัติ

การศึกษา

ปริญญาตรี สาขา บริหารธุรกิจ
การเข้าอบรม/สัมมนา
Problem Solving & Decision Making
Negotiating Skills
The 7 Habit of Highly Effective People

การสัมมนาที่ประเทศสิงคโปร์ Account Receivable Program (ARP) ในกลุ่มอีเลคโทรลักซ์เอเชีย

ประสบการณ์ทำงาน

ร่วมงานกับ บริษัท อีเลคโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด มาเป็นเวลา 28 ปี ซึ่งได้ทำงานในแผนกควบคุมสินเชื่อและกฎหมายมาทุกตำแหน่ง

ประสบการณ์ในการเขียนหนังสือ

เขียนบทความพิเศษในวารสารวิชาชีพบัญชีและกฎหมายธุรกิจ "ทำอย่างไรไม่ให้หนี้เสีย จัดการอย่างไรกับหนี้ที่มีปัญหา" เขียนเรื่อง "กลยุทธ์การกระชากหนี้"

สอบถามและสำรองที่



Tel: 02-4646524, 085-9386299
Fax: 02-9030080 ต่อ 4326
info@perfecttrainingandservice.com
www.perfecttrainingandservice.com



อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร เทคนิคการเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์

ราคาปกติท่านละ 4,500 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,815 บาท

สมัครก่อนวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2558 **พิเศษ** ท่านละ 4,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

- เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ราคานี้รวมเอกสาร อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

แบบฟอร์มลงทะเบียน

แบบฟอร์มสำหรับลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อหน่วยงาน / บริษัท.....

ที่อยู่บริษัท.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....สาขาที่

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

โทรศัพท์ ต่อ โทรสาร

บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่อยู่ 16/54 ซอยบางขุนเทียน 16 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน

กรุงเทพฯ 10150 Tel. 02-4646524 Fax. 02-9030080 ต่อ 4326 E-Mail : info@perfecttrainingandservice.com

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

☐ เช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

☐ โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา พุทธมณฑล สาย4 เลขที่บัญชี 391-211414-7

การแจ้งยกเลิก: ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม 15 ของค่าสมัคร และในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 7 วัน บริษัทฯ จะคืนเงินร้อยละ 50 ของค่าสมัคร นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น การจองมีผลเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วและโปรดפקซ์ใบ Pay-in เพื่อเป็นหลักฐานในการสำรองที่นั่ง