



## หลักสูตร เทคนิคการเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์

### หลักสูตร 1 วัน

การติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พนักงานติดตามหนี้พบอยู่เสมอ คือ ลูกค้าชอบหาเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือพบตัวลูกค้ายาก ปัญหาที่พบบ่อยคือ ลูกค้าไม่ยอมรับโทรศัพท์หรืออาจจะติดต่อลูกค้าได้แต่จะลูกค้าบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ เมื่อผู้เข้าฝึกอบรมพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา "ทำอย่างไรให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและยอมชำระหนี้" การใช้คำพูดและนำเสนอเพื่อจูงใจ หรือ เพื่อกดดันให้ลูกค้ายอมชำระหนี้ตามเงื่อนไข จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้เข้าฝึกอบรมต้องเรียนรู้ทักษะต่างๆ เหล่านี้ เพื่อเรียกเก็บเงินค่าเช่าซื้อให้ได้ ปัญหาหนี้เสียก็จะลดน้อยลงและหนี้สูญจะเกิดลดน้อยลงในที่สุด หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบถึง **การเตรียมพร้อมก่อนจะโทรศัพท์ติดตามหนี้** และศึกษาความเป็นไปได้ของลูกค้าแต่ละ สไตล์ ที่ต้องใช้คำพูดและนำเสนอ ในการเจรจาทางหนี้ทางโทรศัพท์กับลูกค้าแต่ละประเภท ซึ่งมีพื้นฐานที่แตกต่างกัน รวมถึง ต้องสามารถโน้มน้าวเกลี้ยกล่อม หรือ เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงต้องรู้จัก วิธีรับมือลูกค้า โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills) มาประยุกต์และใช้กับลูกค้าในแต่ละสไตล์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในการสัมมนาครั้งนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้ได้และขจัดข้อโต้แย้งจากลูกค้าได้โดยการนำทักษะในการเจรจาต่อรองเข้าช่วยแก้ไขสถานการณ์และไม่เปิดช่องว่างหรือจุดอ่อนให้ลูกค้านำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง ดังนั้นการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ จึงต้องนำทักษะการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ มาให้ ในหลักสูตรนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาสามารถเรียนรู้และนำทักษะต่างๆ มาใช้แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสบการณ์ 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
- ❖ ทางเลือกที่จะนำมาใช้ไขว่ ความขัดแย้ง
- ❖ เวทีการเจรจาต่อรอง (Bargaining Arena)
- ❖ กลยุทธ์สำคัญในการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ 6 ขั้นตอน
- ❖ ศิลปะในการ "เจรจาหนี้" ที่เป็นต่อ
- ❖ ข้อเสนอแนะนักเจรจาหนี้ 3 ประการ
- ❖ **กฎหมาย ที่ต้องทราบ > พ.ร.บ การตามหนี้ที่เป็นธรรม**

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การติดตามหนี้ได้มากขึ้นและมีผลงานทางด้านจัดเก็บหนี้สูงขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

วันที่ 4 สิงหาคม 2558

โรงแรมอมารีบูเลอวาร์ด สุขุมวิท 5

### 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) ในกลุ่มอีเลคโทรนิคส์เอเซีย

### ประสบการณ์ทำงาน

ร่วมงานกับ บริษัท อีเลคโทรนิคส์ประเทศไทย 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 4,000 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,280 บาท

สมัครก่อนวันที่ 1 สิงหาคม 2558 **พิเศษ**ท่านละ 3,600 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 แขวงสามเตา เขตบางขุนเทียน

กรุงเทพฯ 10150 Tel. 02-4646524 Fax. 02-9030080 ต่อ 4326 E-Mail : [info@perfecttrainingandservice.com](mailto:info@perfecttrainingandservice.com)

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

☐ เช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

☐ โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา พุทธมณฑล สาย 4 เลขที่บัญชี 391-211414-7

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