Możliwość dofinansowania

HILLWAY Training & Consulting Drumlak i Sawicka Spółka Jawna

4,4 / 5

258 ocen

Skuteczna windykacja przez telefon (telewindykacja) - TERMIN DO USTALENIA

Numer usługi 2024/08/08/10142/2257404

2 335,77 PLN brutto
1 899,00 PLN netto
145,99 PLN brutto/h
118,69 PLN netto/h

Warszawa / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
16 h
16.12.2025 do 17.12.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Finanse i bankowość / Windykacja
Grupa docelowa usługi	Szkolenie **Skuteczna windykacja przez telefon (telewindykacja)** skierowane jest do wszystkich osób, które w swojej pracy wykorzystują telefon jako narzędzie do kontaktu z Klientami, Kontrahentami mającymi problem z regulowaniem należności. W szczególności skierowane jest do pracowników Działów Windykacji, Działów Windykacji Telefonicznej, Telewindykacji czy Działu Monitoringu Należności. Polecane jest również KAM'om, Przedstawicielom Handlowym, których cele lub prowizje uzależnione są od terminowych płatności. Szkolenie skierowane jest do osób, które zaczynają pracę związaną z telewindykacją, jak i do osób, którym zależy na odświeżeniu i uporządkowaniu wiedzy i umiejętności z zakresu skutecznej windykacji przez telefon.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	14
Data zakończenia rekrutacji	15-12-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "Skuteczna windykacja przez telefon" przygotowuje uczestników do skutecznego odzyskiwania należności w kontakcie telefonicznym, przedstawia zasady profilaktyki windykacyjnej oraz reguły ich stosowania. Dodatkowo uczestnicy ukształtują w sobie umiejętności kontroli emocji w sytuacjach trudnych oraz nauczą się jak najszybciej i jak najmniejszym kosztem, przy zachowaniu dobrych relacji handlowych odzyskiwać należności, przy jednoczesnej obronie swoich interesów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Poznanie zasad skutecznej windykacji telefonicznej	Uczestnik szkolenia zna podstawowe zasady prowadzenia rozmów windykacyjnych. Uczestnik szkolenia zna znaczenie przygotowania do rozmowy windykacyjnej i potrafi wymienić elementy, które zwiększają jej skuteczność.	Test teoretyczny
Zrozumienie profilaktyki windykacyjna i jej zastosowanie	Uczestnik szkolenia potrafi wyjaśnić, czym jest profilaktyka windykacyjna i jakie działania prewencyjne mogą być podejmowane, aby uniknąć sytuacji wymagających windykacji. Uczestnik szkolenia demonstruje umiejętność zastosowania zasad profilaktyki windykacyjnej w symulowanych sytuacjach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Kontrola emocji w sytuacjach trudnych podczas windykacji	Uczestnik szkolenia opisuje techniki kontroli emocji. Uczestnik szkolenia wie, jak emocje mogą wpływać na przebieg rozmowy windykacyjnej i jak zachować profesjonalizm nawet w trudnych sytuacjach.	Test teoretyczny
Skuteczne odzyskiwanie należności przy zachowaniu dobrych relacji handlowych	Uczestnik szkolenia demonstruje umiejętność prowadzenia rozmów windykacyjnych, które łączą skuteczne odzyskiwanie należności z zachowaniem dobrych relacji z klientem, poprzez stosowanie technik negocjacyjnych i perswazyjnych. Uczestnik szkolenia potrafi bronić interesów firmy w sposób, który minimalizuje koszty i czas odzyskiwania należności, bez naruszania relacji handlowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

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

TAK

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

TAK

Program

Moduł I

Rola klienta/dłużnika dla firmy i pracownika

- Kim jest Klient – rola Klienta w firmie i jego oczekiwania oraz obowiązki wobec firmy
- Czynniki wpływające na poziom satysfakcji Klienta/Dłużnika

Metoda szkoleniowa:

- Praca z FCH – prezentacja materiałów
- Ćwiczenia grupowe

Rola pracownika firmy zajmującego się windykacją

- Moja rola w Firmie
- Firma to Ty – Ty to Firma
- Budowanie wizerunku Firmy w oczach rozmówcy
- Cechy profesjonalnego Pracownika zajmującego się windykacją i obsługą Klienta/Dłużnika

Metoda szkoleniowa:

- Praca z FCH – prezentacja materiałów
- Burza mózgów

Moduł II

Wstęp do windykacji

- Cele windykacji
- Dlaczego Klienci/Dłużnicy nie płacą?
- Kiedy Klienci/Dłużnicy zapłacą?
- Rodzaje windykacji (miękka i twarda)

Metoda szkoleniowa:

- Praca z FCH – prezentacja materiałów
- Burza mózgów
- Ćwiczenie – „gra dłużnik”

Podstawy psychologii niezbędne do właściwych relacji z klientem/dłużnikiem

- Umiejętność kontrolowania emocji i zachowania spokoju w rozmowie windykacyjnej
- Sposoby szybkiego opanowania sytuacji stresowej
- Racje a emocje w rozmowie windykacyjnej
- Dokładna znajomość faktów i możliwości działania
- Wytrwałość i konsekwencja
- Odzyskiwanie należności jak najszybciej, jak najmniejszym kosztem przy zachowaniu dobrych relacji handlowych z dłużnikiem
- Rozpoznawanie rodzaju zagrywek stosowanych przez dłużników
- Skuteczne odpowiadanie na typowe wymówki i zagrywki dłużników

a) Wymówki standardowe

b) Wymówki niestandardowe

- Błędy w rozmowach windykacyjnych

Metoda szkoleniowa:

- Praca z FCH – prezentacja materiałów
- Burza mózgów
- Ćwiczenie – analiza dotychczasowych rozmów prowadzonych przez uczestników

STRUKTURA TELEFONICZNEJ ROZMOWY WINDYKACYJNEJ

- Rola przygotowania się do telefonicznej rozmowy z dłużnikiem
- Zdobycie jak największej ilości informacji o dłużniku
- Narzędzia kontroli rozmowy telefonicznej w rozmowie windykacyjnej
- Rola pytań w rozmowie windykacyjnej
- Typy pytań i ich zastosowanie
- Czas w rozmowie windykacyjnej
- Zasady/wskazówki zwiększające skuteczność telefonicznej windykacji

Metoda szkoleniowa:

- Praca z FCH – prezentacja materiałów
- Burza mózgów

Moduł III

Efektywna komunikacja z dłużnikiem w rozmowie windykacyjnej

- Zasady wywierania wpływu – możliwości ich świadomego wykorzystania w windykacji
- Metody i techniki nawiązywania kontaktu i przejmowania prowadzenia w rozmowach
- Posługiwanie się elementami języka perswazji
- Użycie mocnych, pozytywnych zwrotów – Język Win/Win
- Błędy językowe, czarne „słowa”, niezręczne wyrażenia, zwroty potoczne, wyrażenia specjalistyczne
- Zwroty windykacyjne
- Błędy w rozmowach windykacyjnych

Metoda szkoleniowa:

- Ćwiczenia indywidualne
- Ćwiczenia grupowe
- Burza mózgów

Prowadzenie rozmów w warunkach nietypowych

- Praca z trudnym Klientem/Dłużnikiem
- Skąd się bierze agresywna postawa rozmówcy?
- Radzenie sobie z atakami rozmówcy – zdenerwowanie i emocje rozmówcy
- Odzyskiwanie należności jak najszybciej, jak najmniejszym kosztem przy zachowaniu dobrych relacji handlowych z Klientem/Dłużnikiem
- Rozpoznawanie rodzaju zagrywek stosowanych przez Klientów/Dłużników

Metoda szkoleniowa:

- Praca z FCH – prezentacja materiałów
- Burza mózgów

Moduł IV

Warsztat szkoleniowy

- Warsztaty oparte na symulacji rozmów z Klientami/Dłużnikami w celu określenie mocnych stron i elementów do rozwoju
- Możliwość nagrań uczestników

Po realizacji każdej szkolenia on-line uczestnicy otrzymują **materiał szkoleniowy w postaci podręcznika stworzonego przez Trenera HILLWAY,** użytego w trakcie trwania warsztatów.

W zależności od zaangażowania uczestników i postępów prac – szkolenie prowadzone jest zgodnie z cyklem Kolba, **Trener dopasowuje treści do potrzeb uczestników warsztatu.**

Stosowane są **tips & tricks** oraz inne materiały dodatkowe, tworzone podczas aktywności uczestników szkolenia. Umożliwia to wspólne wypracowanie rozwiązań gotowych do implementacji w codziennej pracy uczestników.

Przy szkoleniach otwartych rekomendujemy **pracę na rzeczywistych sytuacjach z codziennej pracy uczestników**. W celu aktywizacji uczestników wprowadzamy odpowiednie ćwiczenia, mające na celu wzmocnienie procesu grupowego.

Uczestnicy aktywnie pracują z Trenerem, wykorzystując nowatorskie rozwiązania technologiczne, tworząc praktyczne rozwiązania poruszanych kwestii gotowe do zastosowania już po szkoleniu.

W trakcie szkolenia wykorzystywane są **testy, case study, ćwiczenia indywidualne, w parach i grupowe.** Ogromna zaletą szkolenia otwartego jest możliwość wymiany cennej wiedzy, doświadczeń w danym obszarze, między uczestnikami spotkania z różnych organizacji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 335,77 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 899,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	145,99 PLN
Koszt osobogodziny netto	118,69 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Katarzyna Olszewska

Certyfikowany doradca zawodowy, konsultant i trener biznesu w obszarach windykacji należności pieniężnych, negocjacji handlowych, rozwoju osobistego, profesjonalnej obsługi klienta, zarządzania zespołem, human resources.
Absolwentka psychologii ze specjalizacją psychologia wsparcia rozwoju osobowości i filologii polskiej ze specjalizacją komunikacja społeczna.
Ukończyła kurs Akademię Umiejętności Dydaktycznych i Metodologii Pracy Trenera pod patronatem Narodowego Banku Polskiego, Akademię Psychologii i Rozwoju, Akademię Coachingu oraz liczne szkolenia podnoszące jej kompetencje w obszarach interpersonalnych i trenerskich.
Od ponad dziesięciu lat aktywnie związana ze światem szkoleń dedykowanych klientom biznesowym i indywidualnym, pracą w charakterze doradcy zawodowego i terapeuty.
Posiada bogate doświadczenie w obszarze kierowania zespołem, zarządzania sekcjami HR, działami jakości, windykacji i obsługi biznesowej.
Sprawowała m.in. nadzór nad jakością pracy zespołu infolinii przychodzącej, dedykowanej klientom dwóch największych operatorów komórkowych (Polkomtel S.A, PTK Centertel Sp. z o.o.).
Jako kierownik działu szkoleń i rekrutacji zarządzała działem human resources. Realizowała projekty rozwojowe, tworzyła programy wsparcia i jakości.
Zarządzała pięćdziesięcioosobowym działem obsługującym pakiety wierzytelności zleconych.
Jednocześnie pełniła funkcję dyrektora działu szkoleń i jakości.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiał szkoleniowy w postaci podręcznika stworzonego przez Trenera HILLWAY, użytego w trakcie trwania warsztatów.

W zależności od zaangażowania uczestników i postępów prac – szkolenie prowadzone jest zgodnie z cyklem Kolba, Trener dopasowuje treści do potrzeb uczestników warsztatu.

Stosowane są **tips & tricks** oraz inne materiały dodatkowe, tworzone podczas aktywności uczestników szkolenia. Umożliwia to wspólne wypracowanie rozwiązań gotowych do implementacji w codziennej pracy uczestników.

W trakcie warsztatów dodatkowo może być wykorzystywana **prezentacja multimedialna, wyświetlana uczestnikom przy użyciu rzutnika.** Prezentacja jest traktowana jako uzupełnienie i zobrazowanie pewnych treści w myśl zasady jeden obraz wart więcej niż 1 000 słów. **Pracujemy warsztatowo z wykorzystaniem wirtualnej tablicy np. Padlet czy AnswerGarden**.

W trakcie szkolenia wykorzystywane są **testy, gry, case study, ćwiczenia indywidualne, w parach i grupowe.** Wówczas Uczestnicy zostają z poziomu Trenera podzieleni na mniejsze grupy, w których wykonują poszczególne zadania.

W ramach szkoleń stosowane są też innowacyjne rozwiązania angażujące uczestników i urozmaicające stosowane narzędzia. Są to **ankiety on-line np. Kahoot, quizlet.live, AnswerGarden**, gdzie Trener na bieżąco otrzymuje wyniki i może pokazać odpowiedzi np. w formie graficznej.

Przy szkoleniach rekomendujemy **pracę na rzeczywistych sytuacjach z codziennej pracy uczestników**. W celu aktywizacji wprowadzamy odpowiednie ćwiczenia, mające na celu wzmocnienie procesu grupowego.

Uczestnicy aktywnie pracują z Trenerem, wykorzystując nowatorskie rozwiązania technologiczne, tworząc praktyczne rozwiązania poruszanych kwestii **gotowe do zastosowania już po szkoleniu.**

Dodatkowo 14 dni po szkoleniu uczestnicy mają możliwość konsultacji e-mail dotyczących tematu szkolenia z Trenerem prowadzącym.

W trakcie szkolenia Trener uwzględnia indywidualne sytuacje z Państwa środowiska pracy, przedstawia narzędzia i rozwiązania gotowe do zastosowania już następnego dnia po szkoleniu!

Szkolenie kończy się:

- wypracowaniem listy pomysłów (nowe projekty, zmiany, usprawnienia) wraz z ustalonymi datami ich realizacji lub kryteriami oceny
- stworzeniem Indywidualnych Planów Działania

Warunki uczestnictwa

PODPISANE ZAMÓWIENIE LUB UMOWA ZLECENIA REALIZACJI SZKOLENIA ZAMKNIĘTEGO.

Szkolenia otwarte są to szkolenia dla wszystkich chętnych. Na takie szkolenia przedsiębiorstwa mogą kierować swoich pracowników lub pracownicy firm, managerowie mogą zgłaszać się sami poprzez kontakt z wewnętrznym Działem HR, który zazwyczaj dysponuje budżetem na szkolenia otwarte.

Szkolenia HILLWAY to profesjonalne projekty rozwojowe, gdzie cykl edukacyjny jest wydłużony do 60-80 dni!

http://www.hillway.pl/harmonogram-wspolpracy/

TRENER PROWADZĄCY:

Szkolenie otwarte prowadzi jeden Trener, praktyk ekspert biznesu.

SZKOLENIE OTWARTE HILLWAY

Zobacz Kalendarium Szkoleń Otwartych HILLWAY http://www.hillway.pl/kalendarium-szkolen-szkolenia-otwarte-warszawa/

Informacje dodatkowe

Cechą szkolenia otwartego online jest interaktywność, którą uzyskujemy dzięki **nowoczesnym metodom aktywizacji uczestników** podczas warsztatów. W trakcie szkolenia Trener porusza wraz z uczestnikami kwestie dotyczące wyzwań w ich codziennej pracy.

Aby zarządzać uwagą uczestników w trakcie szkolenia, Konsultant HILLWAY wykorzystuje różne funkcje programu, np. **wyświetlanie swojego ekranu z np. prezentacją, dzielenie ekranu i korzystanie z whiteboardu.** W czasie rzeczywistym uczestnicy zadają pytania, wymieniają się doświadczeniami oraz realizują ćwiczenia w podgrupach dzięki podziałowi na **wirtualne pokoje.**

Dodatkowo, **praca warsztatowa oparta jest na dodatkowych narzędziach aktywizujących jak np. Padlet, Jumbord, Mentimeter i inne.**

Uczestnicy w po szkoleniu otrzymują materiały szkoleniowe w formatach PDF/MS Word/MS Power Point.

Jesteś zainteresowany danym szkoleniem? Masz dodatkowe pytania lub oczekiwania?

Zapraszamy do kontaktu!

E-mail: info@hillway.pl
Tel: +48 22 250 22 82

Adres

ul. Grażyny 13/15
02-548 Warszawa
woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt

Aleksandra Duszak

E-mail info@hillway.pl

Telefon (+48) 22 2502 282