



Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria



## Windykacja należności - jak prowadzić skuteczne negocjacje z dłużnikiem? Warsztaty praktyczne. Jak odzyskać swoją należność i dalej efektywnie współpracować?

Numer usługi 2025/03/17/8282/2628642

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 17.11.2025 do 18.11.2025

1 832,70 PLN brutto  
1 490,00 PLN netto  
114,54 PLN brutto/h  
93,13 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Finanse i bankowość / Windykacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie skierowane jest do osób, które są zaangażowane w rozmowy i negocjacje windykacyjne oraz dla osób odpowiedzialnych za kontakty biznesowe z partnerami handlowymi.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	16-11-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa ma na celu wsparcie uczestników w świadomym prowadzeniu negocjacji z dłużnikami, gdzie uwzględniona jest specyfika mechanizmów handlowych i negocjacyjnych.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Celem szkolenia jest wsparcie uczestników w świadomym prowadzeniu negocjacji z dłużnikami, gdzie uwzględniona jest specyfika mechanizmów handlowych i negocjacyjnych.	Korzyścią dla uczestników będzie uświadomienie sobie możliwości prowadzenia oraz przećwiczenie rozmów i negocjacji windykacyjnych tak, aby nie miały one negatywnych konsekwencji na przyszłe relacje biznesowe	Wywiad swobodny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez zakończoną zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

## Program

### • Zakres tematyczny szkolenia:

#### 1. Proces negocjacji windykacyjnych, etapy

o Drabina windykacyjna

o Mechanizmy powstawania gier dłużników – psychologia dłużnika

#### 2. Przygotowanie do rozmowy z dłużnikiem

o O co należy zadbać przed przystąpieniem do windykacji

#### 3. Komunikacja z dłużnikiem telefonicznie, mailowo, listownie, osobiście

o Zasady kontaktowania się z dłużnikami

o Rozmowa telefoniczna

o Diagnoza odpowiedzialności

#### 4.Diagnoza gier i wymówek

o Podstawowe gry dłużników: „na czas”, „na biedę”, „na krwiopijce”, „na reklamacje”

#### 5.Skuteczne kontr taktyki

o Wykorzystanie analizy transakcyjnej do radzenia sobie z grami dłużników

#### 6.Stosowanie presji i sankcji

o Możliwości stosowania presji

o Rodzaje sankcji i zasady stosowania

#### 7.Asertywność w windykacjach

o Radzenie sobie z emocjami

o Stawianie granic

o Zdarta płyta

#### 8.Zawieranie skutecznej ugody

#### 9.Egzekwowanie ustaleń

#### 10.Postawy manipulacyjne w stresie wg. V. Satir

**Szkolenie prowadzone jest metoda warsztatową z zastosowaniem:**

- symulacji
- ćwiczeń indywidualnych i zespołowych
- mini wykładów i prezentacji
- wspólnych dyskusji, refleksji i podsumowań

## 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	1 832,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 490,00 PLN

---

**Koszt osobogodziny brutto**

114,54 PLN

---

**Koszt osobogodziny netto**

93,13 PLN

---

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**Ekspert SEMPER**

Ekspert SEMPER

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**Materiały dydaktyczne** [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

**Materiały piśmiennicze** [notatnik, długopis]

### Warunki uczestnictwa

**Zgłoszenie na usługę.**

Zgłoszeń można dokonywać poprzez portal BUR.

**Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.**

### Informacje dodatkowe

**Materiały dydaktyczne:**

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Adres

ul. św. Tomasza 34

31-023 Kraków

woj. małopolskie

Szkolenia w Krakowie najczęściej realizujemy w Hotel\*\*\* Campanile.

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia na obiekt o tym samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

### **Udogodnienia w miejscu realizacji usługi**

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## **Kontakt**



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060