



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? Certyfikowane szkolenie

Numer usługi 2025/03/17/8282/2628840

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 18.09.2025 do 19.09.2025

1 709,70 PLN brutto  
1 390,00 PLN netto  
142,48 PLN brutto/h  
115,83 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Finanse i bankowość / Windykacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych 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>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	17-09-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	12
<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: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 2</b> Windykacja należności - jak prowadzić skuteczne negocjacje z dłużnikiem? Warsztaty praktyczne. Jak odzyskać swoją należność i dalej efektywnie współpracować? Certyfikowane szkolenie	Trener SEMPER	18-09-2025	09:00	15:00	06:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>2 z 2</b> Windykacja należności - jak prowadzić skuteczne negocjacje z dłużnikiem? Warsztaty praktyczne. Jak odzyskać swoją należność i dalej efektywnie współpracować? Certyfikowane szkolenie	Trener SEMPER	19-09-2025	09:00	15:00	06:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 709,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 390,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	142,48 PLN
Koszt osobogodziny netto	115,83 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

**Trener SEMPER**

Trener Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej

- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki uczestnictwa

### ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

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

## Informacje dodatkowe

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony hotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki techniczne

### Wymagania techniczne:

- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

### Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

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

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