



Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5

3 204 oceny

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

Numer usługi 2026/07/22/8282/3702896

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 12:00 h
- 📅 01.04.2027 do 02.04.2027

2 078,70 PLN brutto  
1 690,00 PLN netto  
173,23 PLN brutto/h  
140,83 PLN netto/h  
149,44 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Finanse i bankowość / Windykacja

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób, które są zaangażowane w rozmowy i negocjacje windykacyjne oraz dla osób odpowiedzialnych za kontakty biznesowe z partnerami handlowymi.

Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany harmonogramu realizacji usługi. Ostateczne informacje zostaną przekazane uczestnikom najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia. Zmiana harmonogramu nie wpływa na całkowity wymiar godzin szkolenia.

Prosimy o traktowanie liczby zapisów widocznych w BUR wyłącznie orientacyjnie. Rejestracje poprzez BUR są tylko częścią zapisów na szkolenie, ponieważ prowadzimy również nabór komercyjny, którego liczba uczestników nie jest widoczna w systemie BUR. Zachęcamy do rezerwacji miejsca - grupy szkoleniowe są tworzone również na podstawie zapisów spoza BUR.

### Minimalna liczba uczestników

2

### Maksymalna liczba uczestników

15

### Data zakończenia rekrutacji

31-03-2027

### Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

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 |
|--------------------|----------------------|------------------|
| -                  | -                    | Wywiad swobodny  |

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# Program

- **Zakres tematyczny szkolenia:**
- **1. Proces negocjacji windykacyjnych, etapy** Drabina windykacyjna
  - o Mechanizmy powstawania gier dłużników – psychologia dłużnika
- **2. Przygotowanie do rozmowy z dłużnikiem** 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 krwiopiję”, „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 pozycji harmonogramu: 5

| Przedmiot / temat                                                                                                                                                                                 | Typ aktywności | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 5</div> <div>Windykacja należności - jak prowadzić skuteczne negocjacje z dłużnikiem?<br/>Warsztaty praktyczne.<br/>Jak odzyskać swoją należność i dalej efektywnie współpracować?</div> | Zajęcia        | Trener SEMPER | 01-04-2027            | 09:00               | 14:00               | 05:00         |
| <div>2 z 5</div> -                                                                                                                                                                                | Przerwa        | -             | 01-04-2027            | 14:00               | 15:00               | 01:00         |
| <div>3 z 5</div> <div>Windykacja należności - jak prowadzić skuteczne negocjacje z dłużnikiem?<br/>Warsztaty praktyczne.<br/>Jak odzyskać swoją należność i dalej efektywnie współpracować?</div> | Zajęcia        | Trener SEMPER | 02-04-2027            | 09:00               | 13:00               | 04:00         |

| Przedmiot / temat | Typ aktywności | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------|----------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 4 z 5 -           | Przerwa        | -          | 02-04-2027            | 13:00               | 14:00               | 01:00         |
| 5 z 5 -           | Walidacja      | -          | 02-04-2027            | 14:00               | 15:00               | 01:00         |

## Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 12:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 09:00         |
| w tym suma godzin walidacji          | 01:00         |
| w tym suma przerw                    | 02:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 13:15         |

## Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 078,70 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 690,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 173,23 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 140,83 PLN   |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 12:00         |

## 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 fotel
- 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