

Εισπράξεις Οφειλών & Διαχείριση Ρίσκου Πελατών (Debt Collection and Risk Management)

“Καμία πώληση δεν είναι ολοκληρωμένη, εάν το τίμημα αυτής δεν εξοφληθεί”

Ένα από τα σημαντικά προβλήματα της Ελληνικής επιχείρησης είναι η διαχείριση εισπράξης υπερήμερων οφειλόμενων ποσών, χωρίς να διαταραχθεί η σχέση με τους πελάτες και χωρίς να χρησιμοποιηθούν υπηρεσίες εισπρακτικών εταιρειών. Η αποφυγή επισφαλειών, η παύση εφοδιασμού πελατών και συνεργατών “μειωμένης φερεγγυότητας” και ο προσανατολισμός μόνο σε οικονομικά ασφαλές πελατολόγιο, αποτελεί σημαντική προτεραιότητα των σοβαρών επιχειρήσεων.

Αποτελεσματική διαχείριση σημαίνει διασφάλιση εταιρικών συμφερόντων, προσέλκυση και διατήρηση οικονομικά αξιόλογων πελατών και απώθηση ή ακόμη και εξάλειψη οικονομικά ανέντιμων πελατών.

Το πως μία εταιρεία εισπράττει τα υπερήμερα υπόλοιπα της και σε τι αλλαγές προβαίνει προκειμένου να διατηρεί τον πελατοκεντρικό της χαρακτήρα, καθορίζει - σε σημαντικό βαθμό - την επιβίωση της επιχείρησης.

Μέσα από το ανανεωμένο εκπαιδευτικό μας πρόγραμμα, το οποίο αποτελεί μία δυναμική πλατφόρμα σύγχρονης εμπορικής συναλλαγής θα μάθετε να εισπράττετε τις υπερήμερες οφειλές των πελατών σας, χωρίς να διαταράσσετε τις σχέσεις σας μαζί τους.

Παράλληλα θα εκπαιδευτείτε στην εκπόνηση του κατάλληλου μοντέλου που χρειάζεστε μέσα από το οποίο θα προσδιορίσετε και θα συμφωνήσετε το περίγραμμα και τους κανόνες που διέπουν τις έννοιες:

- ✓ **Οικονομικά Ασφαλής Πελάτης**
- ✓ **Διαχείριση Ρίσκου Πελατών**
- ✓ **Πιθανότητα Πτώχευσης Πελατών**

12 ώρες (2x6h)

Μοναδικής Εμπειρίας Βιωματικής Εκπαίδευσης
με Σύγχρονες και Εξειδικευμένες Εκπαιδευτικές λύσεις που στοχεύουν στη βελτίωση των στοιχείων της Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των εργαζομένων, την ενίσχυση της στελεχιακής τους υποδομής και τον εξοπλισμό τους με Σύγχρονα Εργαλεία Διοίκησης και Διαχείρισης ανθρώπων και έργων.

Θεματικές Ενότητες

1. Τα βήματα κλειδιά για επιτυχή είσπραξη υπερήμερων οφειλών
 - a. Ολοκληρωμένη προετοιμασία
 - b. Διαπραγμάτευση & διασφάλιση υπόσχεσης πελάτη για πληρωμή
 - c. Είσπραξη και εξόφληση
2. Ισορροπία Σχέσεων
 - a. Διατηρώ τον πελατειακό μου προσανατολισμό
 - b. Ξεπερνώ το φόβο της απαίτησης για πληρωμή του χρέους
 - c. Διατηρώ ισορροπία μεταξύ των σχέσεων πελάτη και εταιρείας
3. Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων
 - a. Τι χρειάζεται να ακούσει ο πελάτης
 - b. Πως σωστά αποκρυπτογραφώ τα μηνύματα του πελάτη
 - c. Τι απαντώ στα 5 βασικά του ΔΕΝ
4. Πως πείθω τον πελάτη να πληρώσει
 - a. Το κτίσιμο της σχέσης μαζί του
 - b. Φθάνω στον άνθρωπο που αποφασίζει
 - c. Διαχειρίζομαι τη διαπραγμάτευση και την πειθώ
5. Το ξεπέρασμα των δυσκολιών
 - a. Χειρισμός ερωτήσεων και δικαιολογιών του πελάτη
 - b. Διάκριση μεταξύ δικαιολογιών και τακτικής καθυστερήσεων
 - c. Παροχή λύσεων στην περίπτωση μη πληρωμής από τον πελάτη
6. Ο ρόλος του Credit Control
 - a. Αποτελεσματικός έλεγχος υπολοίπων λογαριασμών πελατών
 - b. Ο ρόλος της τήρησης της Πιστωτικής πολιτικής
 - c. Δεξιότητες creditcontroller και εργασιακή συμπεριφορά

Θεματικά Interactive Workshops & Business Games

1. Διαχείριση εισπράξεων από πελάτες κακοπληρωτές
2. Ανάλυση και διαχείριση ειδικών συμπεριφορών πελατών
3. Διαχείριση κρίσεων σε πελατειακές προστριβές
4. Τεχνικές διαπραγμάτευσης για τη είσπραξη υπερήμερων υπολοίπων

Ποιους αφορά

1. Όλη την Εμπορική οργάνωση (Εμπορική Διεύθυνση, Διευθύνσεις Πωλήσεων, Μάρκετινγκ, R&D, AfterSalesService, Πωλητές, Τεχνικούς-Πωλητές).
2. Τα τμήματα Credit Control και Εισπράξεις Υπερήμερων Απαιτήσεων.
3. Τους εκπροσώπους της Νομικής υπηρεσίας.
4. Το Top Management (Γενική Διεύθυνση, HR, Στρατηγικό Σχεδιασμό και τις Διευθύνσεις Εμπορική, Οικονομικών, Εργοστασίου και IT).
5. Την Ομάδα Διοίκησης, εφόσον συμπεριλαμβάνονται και άτομα/μέτοχοι πλέον των προαναφερόμενων.

Στόχοι Προγράμματος

1. Βελτίωση επαγγελματικής συμπεριφοράς συμμετεχόντων.
2. Ανάπτυξη δεξιοτήτων εισπράξεων υπερήμερων υπολοίπων λογαριασμών πελατών.
3. Διαχωρισμός πελατολογίου και εστίαση στους οικονομικά αξιόλογους πελάτες.
4. Μετατόπιση στρατηγικής από τη διαχείριση πελατειακών σχέσεων στη διαφύλαξη των εταιρικών συμφερόντων.
5. Αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων από ανατροπές στην πελατειακή βάση.

Η τήρηση της Πιστωτικής Πολιτικής πρέπει πρώτα να καταστεί Εταιρική Κουλτούρα πριν μετατραπεί σε τεχνολογία.

Οφέλη Συμμετεχόντων από το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα

Κατανόηση της αναγκαιότητας πιστής εφαρμογής της Πιστωτικής εταιρικής πολιτικής για την παραμονή του πελάτη στο επίκεντρο της επιχειρηματικής διαδικασίας και ανάπτυξη μεθοδολογίας και εργαλείων διαπραγματεύσεων για τη δημιουργία πιστών οπαδών.

Υπεύθυνος Προγράμματος: [Δρ Πέτρος Δασόπουλος, Ph.D., MRSC, MBAM](#)

Ο Δρ Πέτρος Δασόπουλος είναι Business Strategist, πιστοποιημένος Coach και Mentor στη Μεγάλη Βρετανία και εκπαιδευτής Στελεχών επιχειρήσεων με πάνω από 30 χρόνια επαγγελματικής εμπειρίας σε ανώτερες διευθυντικές θέσεις στους τομείς Παραγωγής, R&D, Πωλήσεων, Μάρκετινγκ και Γενικής Διεύθυνσης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Είναι Χημικός Μηχανικός, απόφοιτος του Πανεπιστημίου του Λονδίνου, μέλος του Βρετανικού Ινστιτούτου Χημικών Μηχανικών, του Royal Society of Chemistry, της Βρετανικής Ακαδημίας Μάνατζμεντ και Ph.D. Διδάκτωρ Χημικής Μηχανικής και Διεργασιών του Πανεπιστημίου του Surrey.

Η DASO είναι μία πρωτοπόρος εταιρεία παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και μάνατζμεντ, η οποία εξειδικεύεται στη Διαχείριση Αλλαγής, την Καινοτομία, το Στρατηγικό Μάρκετινγκ και το Στρατηγικό Σχεδιασμό των επιχειρήσεων.