

เทคนิคการเจรจาเพื่อติดตามหนี้ทางโทรศัพท์&ภาคสนาม (Phone Skill Negotiations of Debt Collection)

วิทยากร อาจารย์องอาจ จันทสมบัติ

ผู้จัดการ ฝ่ายสินเชื่อ และกฎหมาย (CREDIT AND LEGAL MANAGER)

บริษัท ยูโร ฟิทูพี ไตเรคท์(ประเทศไทย) จำกัด

เขียนบทความพิเศษในวารสารอาชีพบัญชีและกฎหมายธุรกิจ

"ทำอย่างไรไม่ให้เกิดหนี้เสีย จัดการอย่างไรกับหนี้ที่มีปัญหา"

เขียนหนังสือ เรื่อง "กลยุทธ์การกระชากหนี้"

ประสบการณ์บรรยาย หลักสูตรการเร่งรัดหนี้สินและการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ 29 ปี

7 กันยายน 2563

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แวงค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

พนักงานติดตามหนี้มีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กรหากการติดตามหนี้ไม่มีประสิทธิภาพและติดตามหนี้คืนไม่ได้จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และหนี้เสียจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีหลายปัจจัยที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดหนี้เสีย การติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พนักงานติดตามหนี้พบอยู่เสมอ คือ ลูกหนี้ชอบหาเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือติดต่อลูกหนี้นาย(ไม่ยอมรับโทรศัพท์)ในบางกรณีลูกหนี้อาจจะยอมรับโทรศัพท์แต่จะบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้เมื่อพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา"ทำอย่างไรให้ลูกหนี้อยอมเจรจาและยอมชำระหนี้"รวมถึงการใช้คำพูดและนำเสนอเสี่ยงเพื่อจูงใจหรือเพื่อกดดันให้ลูกหนี้อยอมชำระหนี้ตามเงื่อนไขในสัญญา การเรียนรู้และนำทักษะการเร่งรัดหนี้สินมาใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมต้องนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้กลับคืนมาได้มากที่สุด

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมทราบถึงกระบวนการและข้อบังคับในการใช้โทรศัพท์ติดตามหนี้ที่ถูกต้องและวิธีการใช้คำพูดกับลูกหนี้โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (NEGOTIATIONSKILLS) มาประยุกต์ใช้กับลูกหนี้ในแต่ละประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักเกณฑ์ต่างๆที่นำมาใช้ผู้เข้าฝึกอบรมจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้และในบางครั้งหากเกิดข้อโต้แย้งจากลูกหนี้หรือพบปัญหาเฉพาะหน้า ต้องใช้ทักษะในการเจรจาเพื่อแก้ไขสถานการณ์โดยไม่เปิดช่องว่างหรือเปิดจุดอ่อนให้ลูกหนี้นำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง

ดังนั้นหลักสูตร "เทคนิคการเจรจาเพื่อติดตามหนี้ทางโทรศัพท์&ภาคสนาม"จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมสามารถเรียนรู้และนำทักษะต่างๆจากการเรียนรู้ไปใช้แก้ปัญหาและเรียกเก็บเงินได้อย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสบการณ์จะส่งผลให้การจัดเก็บหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธุรกิจมีสภาพคล่อง และมีกำไรโดยที่จะ"ได้ทั้งเงิน และได้ทั้งใจลูกหนี้"

วัตถุประสงค์

1. ทราบหลักการการใช้คำพูดอย่างไรจึงจะทำให้ลูกค้ายอมชำระหนี้
2. สามารถนำทักษะการเจรจาต่อรองมาใช้กับลูกค้าโดย"เราเก็บเงินได้และลูกค้ายังมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเรา"
3. สามารถนำจุดแข็งไปใช้และไม่เปิดจุดอ่อนให้ลูกค้าใช้เป็นข้ออ้างในการไม่ชำระหนี้

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

- 9.00 – 10.30 น. ปัญหาที่ทำให้การเก็บเงินจากลูกหนี้ไม่ได้มักเกิดจาก ?
Pre – Test Phone Skill Negotiations of Debt Collection Technical
บทบาท และหน้าที่ & คุณสมบัติ ของพนักงานเร่งรัดฯ
ทักษะการใช้โทรศัพท์ทวงหนี้
- การเตรียมพร้อม ก่อนจะโทรศัพท์ทวงหนี้
- ลักษณะของเสียง และสไตส์ของน้ำเสียง
- คำพูด ,น้ำเสียง,ภาษากาย สามารถบอกอะไรได้บ้าง
- 10.30 – 10.45 น. ***** **Coffee break** *****
- 10.45 – 12.00 น. ศิลปะในการสนทนาเพื่อรับมือกับลูกหนี้ 6 ประเภท
Role – Play การรับมือกับลูกหนี้ 3 ประเภท
- 12.00 – 13.00 น. ***** **พัก ทีเอิง** *****
- 13.00 – 14.30 น. การเจรจาต่อรอง (ความหมาย “ การเจรจาต่อรอง ”)
อำนาจในการต่อรอง
ทางเลือกที่จะนำมาใช้แก้ความขัดแย้ง
เวทีการเจรจาต่อรอง (Bargaining Arena)
กลยุทธ์สำคัญในการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ มี 6 ขั้นตอน
ข้อเสนอแนะนักเจรจาหนี้ 3 ประการ
- 14.30 – 14.45 น. ***** **Coffee break** *****
- 14.45 – 15.30 น. กฎหมาย ที่ต้องทราบเกี่ยวกับการตามหนี้
* หนี้ที่บังคับได้ / หนี้ที่บังคับไม่ได้
* พ.ร.บ. การติดตามทวงถามหนี้ ที่เป็นธรรม
(ข้อปฏิบัติ / ข้อห้าม)
- 15.30 – 16.00 น. **Post – Test Phone Skill Negotiations of Debt Collection Technical**



ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายในวันที่ 7 กันยายน 2563					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,500.00	315.00	135.00	4,680.00	4,815.00
สมาชิก HIPO	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
พิเศษ! ชำระภายใน 23 สิงหาคม 2563 (โอนเงิน หรือ แפקซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
สมาชิก HIPO	4,000.00	280.00	120.00	4,160.00	4,280.00

วิธีการชำระเงิน:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
 และแป๊กซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญจโย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
 โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78
 โทรสาร 02-615-4479
 เว็บไซต์ www.hipotraining.co.th
 อีเมล hipotraining@gmail.com
 เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, เทคนิคการเจรจาต่อรอง , ติดตามหนี้ , หนี้ , ทางโทรศัพท์ , ภาคสนาม , เจรจาต่อรอง , ทวงหนี้ , งานตามหนี้