

## TRAINING OUTLINE

# หลักสูตร เทคนิคการเจรจาเพื่อติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ & ภาคนาม

## (Phone Skill Negotiations of Debt Collection)

### PRINCIPLES

พนักงานติดตามหนี้มีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กรหากการติดตามหนี้ไม่มีประสิทธิภาพและติดตามหนี้คืนไม่ได้จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และหนี้เสียจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีหลายปัจจัยที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดหนี้เสีย การติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พนักงานติดตามหนี้พบอยู่เสมอ คือ ลูกหนี้ขอหาเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือติดต่อลูกหนี้นายก(ไม่ยอมรับโทรศัพท์) ในบางกรณีลูกหนี้อาจจะยอมรับโทรศัพท์แต่จะบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้เมื่อพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา“ทำอย่างไรให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและยอมชำระหนี้”รวมถึงการใช้คำพูดและน้ำเสียงเพื่อจูงใจหรือเพื่อกดดันให้ลูกหนี้ยอมชำระหนี้ตามเงื่อนไขในสัญญา การเรียนรู้และนำทักษะการเร่งรัดหนี้สินมาใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมต้องนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้กลับคืนมาได้มากที่สุด

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมทราบถึงกฎระเบียบและข้อบังคับในการใช้โทรศัพท์ติดตามหนี้ที่ถูกต้องและวิธีการใช้คำพูดกับลูกหนี้โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (NEGOTIATIONSKILLS) มาประยุกต์ใช้กับลูกหนี้ในแต่ละประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักเกณฑ์ต่างๆที่นำมาให้ผู้เข้าฝึกอบรมจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้และในบางครั้งหากเกิดข้อโต้แย้งจากลูกหนี้หรือพบปัญหาเฉพาะหน้า ต้องใช้ทักษะในการเจรจาเพื่อแก้ไขสถานการณ์โดยไม่เปิดช่องว่างหรือเปิดจุดอ่อนให้ลูกหนี้นำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลังดังนั้นหลักสูตร “เทคนิคการเจรจาเพื่อติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ & ภาคนาม”จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมสามารถเรียนรู้และนำทักษะต่างๆจากการเรียนรู้ไปใช้แก้ปัญหาและเรียกเก็บเงินได้อย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสบการณ์จะส่งผลให้การจัดเก็บหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธุรกิจมีสภาพคล่อง และ มีกำไรโดยที่“จะ”ได้ทั้งเงิน และได้ทั้งใจลูกหนี้”

## OBJECTIVES

1. เพื่อให้การติดตามหนี้ได้มากขึ้นและมีผลงานทางด้านจัดเก็บหนี้สูงขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

## AREAS OF STUDY

เวลา	รายละเอียด (หัวข้อการฝึกอบรม)	ระยะเวลา (นาที)
9.00 – 10.30 น.	ปัญหาที่ทำให้การเก็บเงินจากลูกหนี้ไม่ได้มักเกิดจาก ? Pre – Test <i>Phone Skill Negotiations of Debt Collection Technical</i> บทบาท และหน้าที่ & คุณสมบัติ ของพนักงานเร่งรัดฯ ทักษะการใช้โทรศัพท์ทวงหนี้ - การเตรียมพร้อม ก่อนจะโทรศัพท์ทวงหนี้ - ลักษณะของเสียง และสไตล์ของน้ำเสียง - คำพูด , น้ำเสียง, ภาษากาย สามารถบอกอะไรได้บ้าง	90
10.30 – 10.45 น.	***** Coffee break *****	15
10.45 – 12.00 น.	ศิลปะในการสนทนาเพื่อรับมือกับลูกหนี้ 6 ประเภท Role – Play การรับมือกับลูกหนี้ 3 ประเภท	75
12.00 – 13.00 น.	***** พัก ทาน *****	15
13.00 – 14.30 น.	การเจรจาต่อรอง ( ความหมาย “ การเจรจาต่อรอง ” ) อำนาจในการต่อรอง ทางเลือกที่จะนำมาใช้แก้ความขัดแย้ง เวทีการเจรจาต่อรอง ( Bargaining Arena ) กลยุทธ์สำคัญในการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ มี 6 ขั้นตอน ข้อเสนอแนะนักเจรจาหนี้ 3 ประการ	90
14.30 – 14.45 น.	***** Coffee break *****	15
14.45 – 15.30 น.	กฎหมาย ที่ต้องทราบเกี่ยวกับการตามหนี้ * หนี้ที่บังคับได้ / หนี้ที่บังคับไม่ได้ * พ.ร.บ. การติดตามทวงถามหนี้ ที่เป็นธรรม ( ข้อปฏิบัติ / ข้อห้าม )	45

15.30 – 16.00 น. Post – Test *Phone Skill Negotiations* of Debt Collection Technical 30

\*\*\*\*\*

**หมายเหตุ** หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

## PROFESSIONAL INSTRUCTOR

## อาจารย์องอาจ ฉันทสมบัติ

### ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ

### ประวัติการทำงาน

- ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อและกฎหมาย บริษัท ยูโร ฟิทูพี ไดเรคท์ (ประเทศไทย) จำกัด
- เคยร่วมงานกับ บริษัท อีเลคโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด มาเป็นเวลา 27 ปี



[www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)

ซึ่งได้ทำงานในแผนกควบคุมสินเชื่อและกฎหมายมาทุกตำแหน่ง

### การเข้าอบรม/สัมมนา

- เข้ารับการอบรมหลักสูตร Problem Solving & Decision Making
- เข้ารับการอบรมหลักสูตร Negotiating Skills
- เข้ารับการอบรมหลักสูตร The Seven Habits of Highly Effective People
- เข้าร่วมการสัมมนาที่ประเทศสิงคโปร์ Account Receivable Program (ARP)  
ในกลุ่มอีเล็กโทรนิคส์-เอเชีย

### ประสบการณ์ในการเขียนหนังสือ

- เขียนบทความพิเศษในวารสารภาษีบัญชีและกฎหมายธุรกิจ  
“ทำอย่างไรไม่ให้เกิดหนี้เสีย จัดการอย่างไรกับหนี้ที่มีปัญหา”
- เขียนเรื่อง “กลยุทธ์การระงับหนี้”

### ประสบการณ์ในการบรรยาย

- ได้รับเกียรติเชิญเป็นผู้บรรยายในกับบริษัทต่าง ๆ (INHOUSE) ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน
- บรรยาย ให้กับสถาบันฝึกอบรมทั่วไปหลายสถาบัน

### หัวข้อวิชาที่มีความถนัด

- นโยบายสินเชื่อ และการควบคุมสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ (Credit Policy and Effective Credit Control)
- ทักษะการเจรจาเพื่อเร่งรัดหนี้สิน (Debts Collection Negotiation Skills)
- ทักษะการใช้โทรศัพท์เพื่อติดตามหนี้ (TELE-NEGO)

**การติดต่อ: 0-2615-4499, 0-2615-4477-8, [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com), [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)**