

## TRAINING OUTLINE

# หลักสูตร Credit Management System & Debt Collection Negotiations

(การบริหารจัดการระบบงานเครดิต และการเจรจาเพื่อติดตามหนี้)

## PRINCIPLES

การให้สินเชื่อแก่ลูกค้า"ต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงในการให้เครดิตแก่ลูกค้า และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า หากบัญชีลูกหนี้มีจำนวนมากก็จะทำให้เงินจมในบัญชีลูกหนี้มาก หากลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ตามกำหนดเวลา อาจส่งผลถึงเงินทุนหมุนเวียนของธุรกิจไม่เพียงพอหรือธุรกิจอาจขาดสภาพคล่องได้

ดังนั้น การพิจารณาลูกค้าผู้ที่จะมาเป็นลูกหนี้การค้าจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจ หากสามารถพิจารณา การให้สินเชื่อกับ ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าได้อย่างถูกต้องโอกาสที่จะเก็บเงินได้ครบตามกำหนดย่อมมีมากกว่า ส่วนการติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พบอยู่เสมอ คือ ลูกค้าชอบหาเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือพบตัวลูกค้ายาก(ชอบหลบหน้า)ในบางกรณีอาจจะใช้โทรศัพท์ติดต่อลูกค้า ปัญหาที่พบบ่อยคือ ลูกค้าไม่ยอมรับโทรศัพท์หรือไซดตี้อาจจะติดต่อลูกค้าได้แต่จะลูกค้าบ่นเบี่ยงการชำระหนี้ เมื่อพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา"ทำอย่างไรให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและยอมชำระหนี้" การใช้คำพูดและน้ำเสียงเพื่อจูงใจ หรือโน้มน้าวให้ลูกค้ายอมชำระหนี้ตามเงื่อนไข โดยยังมีความสัมพันธ์ อันดีต่อกัน เรียกว่า"ได้ทั้งเงิน และได้ทั้งใจ ลูกค้า" อีกด้วย

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบทราบแนวทางในการบริหารสินเชื่อและวิธีการวางตัวหรือการใช้คำพูดกับลูกค้าในแต่ละสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นจริง และทราบวิธีรับมือลูกค้าต้องทำอย่างไร โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills) มาประยุกต์และใช้กับลูกค้าในแต่ละสไตล์ หลักเกณฑ์ต่างๆที่นำมาใช้ในการสัมมนาครั้งนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้ได้และขจัดข้อโต้แย้งจากลูกค้าได้โดยการนำทักษะในการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขสถานการณ์และไม่เปิดช่องว่างหรือจุดอ่อนให้ลูกค้านำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง และเรื่องกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ.การตามหนี้ที่เป็นธรรมซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา แล้วเมื่อ6มี.ค.15มีผลบังคับใช้ใน180วัน รวมถึง กฎหมายการค้าประกันซึ่งได้แก้ไขใหม่ และประกาศใช้เมื่อ11ก.พ.2558แล้วหากธุรกิจไม่ตั้งรับหรือฝึกอบรมพนักงานในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ทราบกฎหมายฉบับนี้อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจภายหลังได้ ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงมีความสำคัญ โดยผลลัพธ์สุดท้ายของการฝึกอบรมธุรกิจจะต้องมีผลมีกำไร และมีสภาพคล่อง หนี้เสียลดลง ปัญหาหนี้สูญไม่เกิดขึ้น

## OBJECTIVES

1. เพื่อให้การบริหารสินเชื่อและการจัดการบัญชีลูกหนี้ได้ถูกวิธีและมีผลงานการจัดเก็บบัญชีลูกหนี้ได้มากขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

## AREAS OF STUDY

1. การบริหารบัญชีลูกหนี้
2. นโยบายสินเชื่อมีความสำคัญกับธุรกิจอย่างไร? (Credit Policy)
  - A. มาตรฐานสินเชื่อ (Credit Standard)
    - หลักเกณฑ์การพิจารณาเครดิต 5'C
    - การจัดระดับของลูกค้ำและวงเงินสินเชื่อ
    - การผู้มีอำนาจอนุมัติวงเงินสินเชื่อ
    - การใช้ประโยชน์ข้อมูลของลูกค้ำมาพิจารณาสินเชื่อ
    - การขอเปิดวงเงินสินเชื่อ
  - B. การกำหนดเงื่อนไขในการชำระเงิน (Term of payment)
  - C. การบริหารการเก็บเงิน (Collection Management)
    - การออกจดหมายเตือน / จดหมายทวงหนี้
    - Check list and reminding and collection
3. สัญญาณเตือนภัย และสาเหตุของลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหา
4. การควบคุมสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ
5. การเจรจาและวางตัวเพื่อรับมือกับลูกหนี้ 6 ประเภท
  - โกรธง่าย (ใจร้อน)
  - เชื่องช้า (สุขุม)
  - รู้ทุกเรื่อง (ชอบคนยกย่อง)
  - ลังเล (ไม่แน่ใจ)
  - ข้างสงสัย (ไม่ไว้ใจใคร)
  - พุดเก่ง (ทำให้คุณหัวเสียได้)
6. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตามหนี้ที่ท่านต้องทราบ
  - # หนี้ที่บังคับได้ และหนี้ที่บังคับไม่ได้
  - # กฎหมายการค้าประกันใหม่
  - # พ.ร.บ การตามหนี้ที่เป็นธรรม

**หมายเหตุ** หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

## PROFESSIONAL INSTRUCTOR

## อาจารย์องอาจ จันทสมบัติ

### ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ



### ประวัติการทำงาน

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

### การเข้าอบรม/สัมมนา

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