



ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

## ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Λευκωσία, 08 Απριλίου 2014

**ΠΡΟΣ:** Όλους τους Ενδιαφερόμενους  
**ΑΠΟ:** Γενικό Γραμματέα  
**ΘΕΜΑ:** «ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΟΦΕΙΛΩΝ»  
Λευκωσία 28/04/2014 Ξενοδοχείο HILTON PARK

Κύριοι,

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι το Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο, διοργανώνει σε συνεργασία με το ΕΒΕ Λευκωσίας και Αμμοχώστου και τη Μονάδα Ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κέντρου Επιχειρηματικής Στήριξης Κύπρου, το επιμορφωτικό πρόγραμμα με θέμα:

### **«ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΟΦΕΙΛΩΝ»**

Το συγκεκριμένο σεμινάριο θα καλύψει την ανάγκη κατάρτισης για καλύτερη διαχείριση οφειλών έτσι ώστε να επιτυγχάνεται συνεχής ρευστότητα προς την επιχείρηση. Η έλλειψη ρευστότητας είναι ο υπ' αριθμόν ένας παράγοντας χρεοκοπίας μιας επιχείρησης και αυτό μπορεί να οφείλεται σε χαμηλές πωλήσεις καθώς και σε ανείσπρακτα υπόλοιπα. Η λανθασμένη διαχείριση των οφειλών μπορεί να καταστρέψει την καλή σχέση με τους πελάτες και αυτό να μειώσει ακόμη περισσότερο τις πωλήσεις βάζοντας έτσι την επιχείρηση σε ένα φαύλο κύκλο αποτυχίας. Στο πρόγραμμα αυτό θα εκπαιδευτείτε στο πώς να προλαμβάνετε την δημιουργία ανείσπρακτων οφειλών καθώς και πώς να διαχειρίζεστε τις οφειλές με τρόπο που να αυξάνετε την ικανοποίηση των πελατών σας και να διασφαλίζετε την ρευστότητα της επιχείρησης με ευχάριστο και εποικοδομητικό τρόπο.

Το σεμινάριο θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν τα πιο κάτω:

- Να υιοθετήσει τις κατάλληλες τεχνικές και να λάβει τις δεξιότητες που απαιτούνται προκειμένου να διαχειριστεί με ικανό τρόπο καταστάσεις για την αποτελεσματική συλλογή των οφειλών από τους πελάτες τους.
- Να γνωρίζει τι σημαίνει να είναι αποτελεσματικός στη συλλογή των οφειλών.
- Να είναι σε θέση να διαμορφώνει ένα πλαίσιο, ώστε να μπορεί να αναγνωρίζει τον χαρακτήρα του χρεώστη και να είναι σε θέση να δημιουργεί άριστες σχέσεις διαπραγμάτευσης.
- Να είναι ικανός να σχεδιάζει διάφορες τεχνικές για να οδηγήει την επικοινωνία στο επιθυμητό αποτέλεσμα.
- Να είναι σε θέση να περιγράφει και να χρησιμοποιήσει τα βασικά πρότυπα δεξιοτήτων που χρησιμοποιούνται για να επιτύχει την αποδοτική συλλογή των οφειλών.
- Να είναι σε θέση να δημιουργεί στρατηγικές είσπραξης οφειλών με ταυτόχρονη διατήρηση ευχαριστημένων πελατών.

Στο πρόγραμμα θα διδάξει ο Κύπριος εμπειρογνώμονας **κύριος Άδωνης Αναστασίου**. Το ΚΕΒΕ θα εφοδιάσει όλους τους συμμετέχοντες με Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

Το σεμινάριο απευθύνεται σε Υπεύθυνους λογιστηρίου, οικονομικούς διευθυντές, νομικούς, λογιστές, διευθυντές πωλήσεων, επιχειρηματίες, account managers, πωλητές και όλοι όσους έχουν την υπευθυνότητα είσπραξης οφειλών από πελάτες.

Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στο **Ξενοδοχείο HILTON PARK στη Λευκωσία**.

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου. Οι συμμετέχοντες που θα ικανοποιούν τα κριτήρια της Αρχής θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης. Το δικαίωμα συμμετοχής στο επιμορφωτικό πρόγραμμα είναι **€150 συν €28.50 Φ.Π.Α.** Το ύψος της επιχορήγησης της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού καθορίζεται για την περίπτωση των **Μικρών, και Μεσαίων Επιχειρήσεων στα €91 και στην περίπτωση των Μεγάλων Επιχειρήσεων στα €90. (ΣΗΜ 1): Καθορισμός μεγέθους επιχείρησης**

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.





-2-

Ως εκ τούτου οι συμμετέχοντες παρακαλούνται να αποστείλουν μαζί με τη δήλωση συμμετοχής τους και μια επιταγή στο όνομα του ΚΕΒΕ για το ποσό των **€87.50 (€59+ €28.50 ΦΠΑ)** εφ' όσον εμπίπτουν στην κατηγορία των **Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων** και το ποσό των **€88.50 (€60+ €28.50 ΦΠΑ)** εφ' όσον εμπίπτουν στην κατηγορία των **Μεγάλων Επιχειρήσεων**.

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν τη σχετική δήλωση συμμετοχής και να την αποστείλουν **στο ΚΕΒΕ**, Λεωφ. Γρίβα Διγενή 38 & Δεληγιώργη 3, Τ.Κ. 21455, 1509 Λευκωσία, Τηλ. 22889840, Φαξ: 22668630, e-mail: [gvenizelou@ccci.org.cy](mailto:gvenizelou@ccci.org.cy) **το αργότερο μέχρι την Πέμπτη 24 Απριλίου 2014.**

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος είναι φανερό ότι θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών γι' αυτό θα γίνουν δεκτές αιτήσεις με σειρά προτεραιότητας.

Σημειώστε ότι αν επιθυμείτε οποιοδήποτε άλλο στοιχείο σχετικά με το πρόγραμμα αυτό, παρακαλείσθε να επικοινωνήσετε με τον υπεύθυνο του προγράμματος κ. Χρίστο Ταντελέ, Ανώτερο Λειτουργό στο ΚΕΒΕ, Τηλ. 22889840.

Με εκτίμηση,  
Χρίστος Ταντελέ,  
για Γενικό Γραμματέα

/ΓΒ

**ΣΗΜ.:** 1) Ο καθορισμός του μεγέθους των μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, βασίζεται στη Σύσταση της Επιτροπής 2003/316/ΕΚ της 6<sup>ης</sup> Μαΐου 2003 σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων (βλ. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης L 124 της 20/5/2003, σ. 36). Όσες επιχειρήσεις δεν ικανοποιούν τα κριτήρια που ορίζει η Σύσταση, θεωρούνται μεγάλες επιχειρήσεις. Συνοπτικά, οι κατηγορίες μεγέθους των επιχειρήσεων είναι οι ακόλουθες:

Κατηγορία μεγέθους επιχείρησης	Αριθμός απασχολούμενων	Ετήσιος κύκλος εργασιών (εκατ. Ευρώ)	Ετήσιος συνολικός ισολογισμός (εκατ. Ευρώ)
Μεγάλη	≥ 250	ή (>50	και >43 )
Μεσαία	<250	και (≤50	ή ≤43 )
Μικρή	<50	και (≤10	ή ≤10 )

Για τον έλεγχο των πιο πάνω στοιχείων αθροίζονται τα αριθμητικά δεδομένα όλων των συνδεδεμένων και συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, όπως προνοεί η πιο πάνω Σύσταση.

2) Η επιχορήγηση του δικαιώματος συμμετοχής από την Αρχή δίνεται για όλα τα στελέχη επιχειρήσεων που εμπίπτουν στην κατηγορία στην οποία απευθύνεται το πρόγραμμα και σύμφωνα με τον νόμο δεν είναι αυτοεργοδοτούμενοι ή δημόσιοι υπάλληλοι.



ΚΥΠΡΙΑΚΟ  
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ  
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ



Business Support on Your Doorstep



## ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΟΦΕΙΛΩΝ				
Λευκωσία 28/04/2014				
Ωρες Εφαρμογής *		Διάρκεια *	Ανάλυση περιεχομένου (σημειώνεται το θεωρητικό και πρακτικό μέρος)	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)		
09.00	09.30	0,50	<b>Ενότητα 1: Γιατί η διαχείριση εισπραξης οφειλών είναι σημαντική;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Σκοπός του προγράμματος</li> <li>- Συστάσεις</li> <li>- Τι περιμένουν από το πρόγραμμα</li> <li>- Γιατί η εισπραξη είναι σημαντική;</li> <li>- Πάντα υπάρχουν ακραία σενάρια</li> </ul>	Αδωνης Αναστασίου
09.30	10.00	0,50	<b>Ενότητα 2: Χαρακτηριστικά αποτελεσματικού διαχειριστή</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Άσκηση αποτελεσματικού Διαχειριστή Απαιτήσεων</li> <li>- Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του αποτελεσματικού διαχειριστή οφειλών</li> <li>- Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του μη αποτελεσματικού διαχειριστή οφειλών</li> </ul>	Αδωνης Αναστασίου
10.00	10.30	0,50	<b>Ενότητα 3: Στατιστικά αποτελέσματα σχετικά με δείκτες εισπραξιμότητας</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Τι λένε οι στατιστικές σχετικά με τις εισπράξεις</li> <li>- Τι ενοχλεί τους οφειλέτες</li> <li>- Πως μετρούμε την ικανοποίηση των οφειλετών - πελατών</li> </ul>	Αδωνης Αναστασίου
10.30	11.00	0,50	<b>Ενότητα 4: Case Study. Λάθη τα οποία θα πρέπει να αποφεύγονται</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Εκπαιδευτικό Case Study</li> <li>- Ανάλυση Case Study και των παραδειγμάτων</li> <li>- Τι θα πρέπει να μην εφαρμόζουμε κατά την διαχείριση εισπραξης οφειλών</li> <li>- Εξαγωγή συμπερασμάτων και πως τα εφαρμόζουμε στην εταιρεία μας</li> </ul>	Αδωνης Αναστασίου
11.00	11.15	0,25	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
11.15	13.00	1,75	<b>Ενότητα 5: Case Study. Τι θα πρέπει να εφαρμόζονται στις εισπράξεις</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Εκπαιδευτικό Case Study</li> <li>- Ανάλυση του Case Study και των παραδειγμάτων</li> <li>- Τι θα πρέπει να εφαρμόζουμε κατά την διαχείριση εισπραξης οφειλών</li> <li>- Εξαγωγή συμπερασμάτων και πως τα εφαρμόζουμε στην εταιρεία μας</li> <li>- Κανόνες εισπράξης</li> <li>- Οι 3 κατηγορίες οφειλετών και ως τους χειριζόμαστε</li> <li>- Τι είναι διαπραγμάτευση</li> <li>- Πότε διαπραγματευόμαστε στις εισπράξεις</li> </ul>	Αδωνης Αναστασίου
13.00	14.00	1,00	<b>ΓΕΥΜΑ</b>	
14.00	16.00	2,00	<b>Ενότητα 6: Εκπαιδευτική άσκηση για διαπραγμάτευση με οφειλέτες</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Θεωρία Παιγνίων και εφαρμογή του στις εισπράξεις</li> <li>- Διδάγματα και εφαρμογή τους</li> <li>- Οργάνωση πριν από το τηλεφώνημα</li> <li>- Προετοιμασία πριν από το τηλεφώνημα</li> <li>- Βήματα τηλεφωνικής εισπράξης</li> <li>- Παρακολούθηση μετά το τηλεφώνημα</li> <li>- Προετοιμασία παιξίματος ρόλων</li> </ul>	Αδωνης Αναστασίου
16.00	16.15	0,25	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
16.15	17.30	1,25	<b>Ενότητα 7: Υπόδηση Ρόλων</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Παίξιμο ρόλων στην διαχείριση εισπραξης οφειλών</li> <li>- Ανακεφαλαίωση</li> <li>- Ερωτήσεις</li> <li>- Αξιολόγηση προγράμματος</li> </ul>	Αδωνης Αναστασίου

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας  
\*\*\*

7:00



**Δ Η Λ Ω Σ Η Σ Υ Μ Μ Ε Τ Ο Χ Η Σ**

\*\*\*\*\*

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι ενδιαφερόμαστε να συμμετάσχουμε στο Σεμινάριο που διοργανώνει το ΚΕΒΕ με θέμα:

**«ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΟΦΕΙΛΩΝ»**

ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ: .....

ΤΗΛ. .... ΦΑΞ. ....

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: .....

TAX. ΚΙΒ. .... TAX. ΚΩΔ. ....

E-MAIL: .....

ΑΡ. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ: .....

ΜΙΚΡΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ       ΜΕΣΑΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ       ΜΕΓΑΛΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

**Λευκωσία**      **28/04/2014 (Ξενοδοχείο HILTON PARK)**

**ΟΝΟΜΑΤΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ**

**ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**

- |         |       |
|---------|-------|
| 1. .... | ..... |
| 2. .... | ..... |
| 3. .... | ..... |
| 4. .... | ..... |
| 5. .... | ..... |

Ημερομηνία ..... Υπογραφή .....