



## ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΚΕΒΕ

### «ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΟΦΕΙΛΩΝ»

Ημερομηνία Διεξαγωγής:

28/04/2015

Χώρος Διεξαγωγής:

ΕΒΕ Αμμοχώστου (Παραλίμνι)

#### Στόχος:

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

#### Μετά την Ολοκλήρωση του Σεμιναρίου κάθε συμμετέχοντας θα είναι σε θέση:

- 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 οδηγήσει την επικοινωνία στο επιθυμητό αποτέλεσμα.
- Να είναι σε θέση να περιγράψει και να χρησιμοποιήσει τα βασικά πρότυπα δεξιοτήτων που χρησιμοποιούνται για να επιτύχει την αποδοτική συλλογή των οφειλών.
- Να είναι σε θέση να δημιουργεί στρατηγικές εισπραξης οφειλών με ταυτόχρονη διατήρηση ευχαριστημένων πελατών.

#### Περιγραφή Υποψηφίων:

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

#### Εκπαιδευτής:

Στο εν λόγω πρόγραμμα θα διδάξει ο Κύπριος Εμπειρογνώμονας κύριος Άδωνης Αναστασίου

#### Δικαίωμα Συμμετοχής: €145 + 27,55 Φ.Π.Α.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.

Επιχορήγηση ΑνΑΔ → € 84

Ποσό Πληρωτέο στο ΚΕΒΕ → €88,55 (€61 + €27,55 ΦΠΑ)

#### Δηλώσεις Συμμετοχής:

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν τη σχετική δήλωση συμμετοχής και να την αποστείλουν **στο ΕΒΕ Αμμοχώστου**, Λεωφ. Γρίβα Διγενή 152, Ακίνητα Καραγιάννη, 1<sup>ος</sup> όροφος, 5281 Παραλίμνι ή Τ.Θ. 53124, 3300 Λεμεσός, Τηλ. 23829264, 25370165,, Φαξ. 23829267, 25370291, **το αργότερο μέχρι την Παρασκευή 24 Απριλίου 2015.**

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.

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο του προγράμματος κ. Χρίστο Ταντελέ, Τηλ. 22889840.

Με εκτίμηση,

Χρίστος Ταντελές

Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ.



## ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΟΦΕΙΛΩΝ				
Ελ. Περιοχή Αμμ/στου 28/04/2015				
Ώρες 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>	Άδωνης 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>	Άδωνης 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>	Άδωνης 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>	Άδωνης 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 εισπραξης</li> <li>- Οι 3 κατηγορίες οφειλετών και ως τους χειριζόμαστε</li> <li>- Τι είναι διαπραγμάτευση</li> <li>- Πότε διαπραγματευόμαστε στις εισπράξεις</li> </ul>	Άδωνης 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 εισπραξης</li> <li>- Παρακολούθηση μετά το τηλεφώνημα</li> <li>- Προετοιμασία παιξίματος ρόλων</li> </ul>	Άδωνης 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>	Άδωνης Αναστασίου

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας  
\*\*\*

7:00



## Δήλωση Συμμετοχής

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

### «Αποτελεσματική Είσπραξη Οφειλών»

#### Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού

Όνομα Επιχείρησης:	
Τηλ.	Φαξ.
Διεύθυνση:	
T.Θ.	T.K.
E-MAIL:	
Αρ. Συμμετεχόντων:	

Ελ. Περιοχή Αμμοχώστου, 28/04/2015

#### Στοιχεία Συμμετεχόντων

##### Ονόματα Συμμετεχόντων:

##### Θέση στην Εταιρεία:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Ημερομηνία .....

Υπογραφή .....