

## «Φιλικός διακανονισμός καθυστερημένων οφειλών»

### Περιγραφή Σεμιναρίου

#### **Ενότητα 1 (Αποτελεσματική επικοινωνία με τον οφειλέτη)**

Η αιτία για την οποία μια τράπεζα μπαίνει σε διάλογο με τον εκάστοτε οφειλέτη έχει μεγάλη σημασία για την εξέλιξη των διαπραγματεύσεων και της τροπής που θα αυτές θα λάβουν. Η γνώση του χειρισμού της κατάλληλης γλώσσας και η διαφορά της ακοής από ενεργητική ακρόαση βοηθά το στέλεχος να αντιληφθεί, τι λέει ευθέως αλλά και τι υπονοεί ο πελάτης. Όχι μόνο με τις φράσεις του γραπτές ή προφορικές αλλά και με τη στάση του μέσω της γλώσσας του σώματος του και των εκφράσεων του προσώπου, προκειμένου να επιτευχθεί μια συμφωνία και να διατηρηθούν οι καλές σχέσεις με την τράπεζα. Η ενότητα περιλαμβάνει ασκήσεις τόσο στην αποτελεσματική ακρόαση όσο και την αναγνώριση των εκφράσεων του πελάτη.

#### **Ενότητα 2 (Συναισθηματική αντίληψη και αποτελεσματική χρήση του τηλεφώνου)**

Η κατανόηση της συναισθηματικής κατάστασης του πελάτη και η παράλληλη τιθάσευση των συναισθημάτων του στελέχους που έχει αναλάβει το ρόλο της είσπραξης των καθυστερημένων οφειλών είναι ιδιαίτερα σημαντική στην καθημερινή άσκηση της εργασίας του. Η ενότητα πέραν των λόγων που προκαλείται το εργασιακό stress και των τεχνικών αποτελεσματικής διαχείρισης του μέσω της εκμάθησης του μοντέλου Goleman βοηθά τα στελέχη να σχεδιάσουν και να εκτελέσουν τα αποτελεσματικά τα τηλεφωνικά τους σενάρια. Διαχωρίζοντας με τον τρόπο αυτό την επιθετική και παθητική τηλεφωνική συμπεριφορά από την αποφασιστική. Η ενότητα περιλαμβάνει case studies και ατομικές ασκήσεις αυτό-αξιολόγησης.

#### **Ενότητα 3 (Η γνώση του τύπου του δανειολήπτη και οι δύσκολες περιπτώσεις)**

Η αναγνώριση του δανειολήπτη, των αναγκών που έχει ή που δείχνει ότι έχει .Η κατανόηση του τύπου του πελάτη και των προσωπικών ιδιοτεροτήτων αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία μαζί του. Έτσι ο διαχωρισμός των τεσσάρων βασικών κατηγοριών με το σύστημα Κ.Ε.Σ.Α εξειδικεύει την συμπεριφορά των στελεχών που έχουν επωμισθεί τον ρόλο της αντιμετώπισης του πελάτη. Παράλληλα ο εντοπισμός, η αναγνώριση και ο τρόπος φιλικής αντιμετώπισης των ακραίων και δύσκολων περιπτώσεων καθιστά πλέον την δουλειά τους αποτελεσματικότερη και ευκολότερη. Η ενότητα συνοδεύεται με προβολή βίντεο καθώς και ατομικών και ομαδικών ασκήσεων για την καλύτερη εκμάθηση της μεθόδου.

#### **Ενότητα 4 (Η δύναμη και οι κίνδυνοι της συμπεριφοράς )**

Η γνώση των κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς για την αποφυγή ανεπιθύμητων καταστάσεων με τον οφειλέτη, μέσα από την θεωρία της συναλλακτικής ανάλυσης. Η κατανόηση της παράλληλης και σταυροειδούς συναλλαγής με βάση την προσωπικότητα (κατηγορος, θύμα, σωτήρας) και το στυλ συμπεριφοράς του πελάτη για την αποφυγή συγκρούσεων. Η ενότητα περιλαμβάνει ατομικές και ομαδικές ασκήσεις στην αναγνώριση και διαχείριση της συμπεριφοράς τόσο του στελέχους όσο και του δανειολήπτη.

#### **Ενότητα 5 (Η διαχείριση των αναπόφευκτων συγκρούσεων)**

Η οργάνωση και ο συντονισμός των στελεχών που θα αναλάβουν το έργο του φιλικού διακανονισμού σε καταστάσεις πίεσης και έντασης για την αποφυγή ή ήπια αντιμετώπιση των συγκρούσεων καθώς και επιλογή κατάλληλης από τις πέντε στρατηγικές κατά Thomas & Killman.. Η γνώση του τύπου των αντιρρήσεων και των δικαιολογιών για να μη πληρώσει ο δανειολήπτης και 20 τρόποι αποτελεσματικής αντιμετώπισης για την ομαλή αποκατάσταση των σχέσεων μαζί του.

Η ενότητα περιλαμβάνει case studies, εκπαιδευτικά βίντεο καθώς και ατομικές ασκήσεις αυτό-αξιολόγησης καθώς και βιωματική άσκηση ομαδικής διαπραγμάτευσης με παράδειγμα πελάτη στεγαστικού δανείου σε ελβετικό φράγκο που βρίσκεται σε οριστική καθυστέρηση.

## **Ενότητα 6 (Η ισότιμη διαπραγμάτευση win-win με τον Οφειλέτη)**

Η γνώση της ορθής έννοιας της διαπραγμάτευσης και η παράλληλη διατήρηση της φιλικής σχέσης με τον πελάτη. Η αντίληψη της θεωρίας των δυο κερδισμένων πλευρών. Η προετοιμασία του στελέχους και η επιλογή της κατάλληλης διαπραγματευτικής τακτικής. Ο προσδιορισμός της καλύτερης εναλλακτικής συμφωνίας καθώς και της ζώνης επίτευξης συμφωνίας. Η παρουσίαση εναλλακτικών λύσεων, ο τρόπος που γίνεται η συζήτηση τόσο δια ζώσης όσο και τηλεφωνικά. Η μέθοδος If-then για να κλείσει το παζάρι με τις μικρότερες θυσίες και το κλείσιμο της συμφωνίας. Η ενότητα συνοδεύεται με προβολή βίντεο καθώς και ατομικών και ομαδικών ασκήσεων για την καλύτερη εκμάθηση των τεχνικών διαπραγμάτευσης.

## **Ενότητα 7 (Η εξυπηρέτηση και τα παράπονα των πελατών)**

Όσο καλή γνώση και αν έχουμε στην επαγγελματική συμπεριφορά και τους κανόνες αποτελεσματικής διαπραγμάτευσης πάντα θα υπάρχουν δυσαρεστημένοι και παραπονούμενοι πελάτες. Δυστυχώς οι δυσαρεστημένοι δεν εκφράζονται και φεύγουν. Η απόκτηση ενός νέου πελάτη είναι τρεις φορές ακριβότερη από την συγκράτηση ενός υφισταμένου. Σε αυτή την ενότητα θα διδαχθούμε πώς να επικοινωνεί αποτελεσματικά το στέλεχος με τον δυσαρεστημένο πελάτη και ποια είναι τα στάδια αντιμετώπισης του παραπόνου ώστε ο δυσαρεστημένος πελάτης να μετατραπεί σε φιλικό διακείμενο. Η ενότητα συνοδεύεται με προβολή βίντεο καθώς και ατομικών και ομαδικών ασκήσεων για την καλύτερη εκμάθηση της μεθόδου.

## **Ενότητα 8 (Η διαιτησία και η διαμεσολάβηση τρίτου για την εξεύρεση λύσης)**

Ορισμός και έννοιες της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Η διαφοροποίηση της διαιτησίας από την διαμεσολάβηση Η τριγωνική διαπραγμάτευση/διαμεσολάβηση, η απλή και η αφηγηματική στρατηγική με την μέθοδο της απομυθοποίησης του προβλήματος και την κατανόηση των βασικών αιτιών του. Βιωματική άσκηση τριγωνικής διαπραγμάτευσης με παράδειγμα πελάτη στεγαστικού δανείου που βρίσκεται σε οριστική καθυστέρηση (case study Retail Customer)]

### **Διάρκεια, σκοπός και μεθοδολογία :**

Η διάρκεια του σεμιναρίου είναι 24 ώρες. Σκοπός του σεμιναρίου να βοηθήσει τα στελέχη της τράπεζας που ασχολούνται με την διευθέτηση των καθυστερημένων οφειλών εις τρόπον ώστε να αναγνωρίσουν τις πραγματικές και υποβόσκουσες ανάγκες των πελατών τους προκειμένου να μπουν στη διαδικασία της διαπραγμάτευσης μαζί τους. Το χαρακτηριστικό του σεμιναρίου είναι ότι έχει ιδιαίτερα βιωματικό χαρακτήρα αφού προσφέρει την δυνατότητα στα στελέχη που θα το παρακολουθήσουν να βιώσουν πραγματικές εικονικές καταστάσεις με επιχειρηματικούς πελάτες και πελάτες λιανικής. Η παρακολούθηση του σεμιναρίου συμβάλλει στην ουσιαστική αναβάθμιση των γνώσεων των συμμετεχόντων. Η αναβάθμιση αυτή θα επιτευχθεί αφενός με την απόκτηση θεωρητικής κατάρτισης σε θέματα που ενδιαφέρουν κάθε σύγχρονο στέλεχος, αφετέρου με την σε βάθος γνώση της πρακτικής από την καθημερινή επιτυχημένη τραπεζική τεχνική της διαπραγμάτευσης και διαμεσολάβησης μέσα από παραδείγματα, ασκήσεις και παρακολούθησης ταινιών. Μετά το πέρας του σεμιναρίου οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να εφαρμόσουν τις τεχνικές φιλικής αντιμετώπισης με άμεσα θετικά αποτελέσματα στην επαγγελματική καθημερινότητα τους.