



# หลักสูตร เทคนิคการเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์

วันที่ 10 สิงหาคม 2560 เวลา 09.00 – 16.00 น.

ณ โรงแรมอมารีบูเลอวาร์ด สุขุมวิท 5

## หลักสูตร 1 วัน

การติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พนักงานติดตามหนีพบอยู่เสมอ คือ ลูกค้าขอพบหาเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือพบตัวลูกค้ายาก ปัญหาที่พบบ่อยคือ ลูกค้าไม่ยอมรับโทรศัพท์หรืออาจจะติดต่อลูกค้าได้แต่จะลูกค้าบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ เมื่อผู้เข้าฝึกอบรมพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา “ทำอย่างไรให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและยอมชำระหนี้” การใช้คำพูดและนำเสนอเสียงเพื่อจูงใจ หรือ เพื่อกดดันให้ลูกค้ายอมชำระหนี้ตามเงื่อนไข จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้เข้าฝึกอบรมต้องเรียนรู้ทักษะต่างๆเหล่านี้ เพื่อเรียกเก็บเงินค่าเช่าซื้อให้ได้ ปัญหาหนี้เสียก็จะลดน้อยลงและหนี้สูญจะเกิดลดน้อยลงในที่สุด

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบถึงการเตรียมพร้อมก่อนจะโทรศัพท์ติดตามหนี้และศึกษาความเป็นไปได้ของลูกค้าแต่ละ สไตล์ ที่ต้องใช้คำพูดและนำเสนอเสียง ในการเจรจาทางหนี้ทางโทรศัพท์กับลูกค้าแต่ละประเภท ซึ่งมีพื้นฐานที่แตกต่างกัน รวมถึง ต้องสามารถโน้มน้าวเกลี้ยกล่อม หรือ เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงต้องรู้จัก วิธีรับมือลูกค้า โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills) มาประยุกต์และใช้กับลูกค้าในแต่ละสไตล์ หลักเกณฑ์ต่างๆที่นำมาใช้ในการสัมมนาครั้งนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้ได้และขจัดข้อโต้แย้งจากลูกค้าได้โดยการนำทักษะในการเจรจาต่อรองเข้าช่วยแก้ไขสถานการณ์และไม่เปิดช่องว่างหรือจุดอ่อนให้ลูกค้านำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง

ดังนั้นการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ จึงต้องนำทักษะการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้มาให้ ในหลักสูตรนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาสามารถเรียนรู้และนำทักษะต่างๆมาใช้แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสบการณ์ และสามารถเรียกเก็บเงินค่าเช่าซื้อจากลูกค้าได้ ปัญหาหนี้เสียหรือหนี้สูญจะน้อยลงและส่งผลให้การจัดเก็บหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น องค์กรจะมีสภาพคล่อง และมีกำไรในที่สุด

## เนื้อหาหัวข้อการบรรยาย 09.00-16.00น.

การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ (Phone Skill of Debt Collection)

ปัญหาที่เก็บเงินไม่ได้และข้ออ้างที่ลูกหนี้ชอบนำมาใช้บ่อยๆคืออะไร?

กฎหมาย และ พ.ร.บ ที่เกี่ยวกับการทวงหนี้

คุณสมบัติของพนักงานเร่งรัดหนี้ที่ดี

ทักษะการใช้โทรศัพท์ ทวงหนี้

ศิลปะในการสนทนาเพื่อรับมือกับลูกหนี้ 8 ประเภท

การสื่อสารของคน

การเจรจาต่อรอง (ความหมาย “การเจรจาต่อรอง”)

อำนาจในการต่อรอง

ทางเลือกที่จะนำมาใช้แก้ไข ความขัดแย้ง

เวทีการเจรจาต่อรอง (Bargaining Arena)

กลยุทธ์สำคัญในการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ 6 ขั้นตอน

ศิลปะในการ “เจรจาหนี้” ที่เป็นต่อ

ข้อเสนอแนะนักเจรจาหนี้ 3 ประการ

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การติดตามหนี้ได้มากขึ้นและมีผลงานทางด้านจัดเก็บหนี้สูงขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

Tel: 02-464-6524 , 085-938-6299 Fax.02-9030080 ต่อ 4326

E-Mail : info@perfecttrainingandservice.com www.perfecttrainingandservice.com

## อัตราค่าลงทะเบียน

# หลักสูตร เทคนิคการเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์

ราคาปกติท่านละ 4,500 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,815 บาท  
สมัครก่อนวันที่ 3 สิงหาคม 2560 **เหลือเพียง!** ท่านละ 3,500 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

- ราคานี้รวม เอกสารการอบรม / อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

### ลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อบริษัท /หน่วยงาน.....

ที่อยู่บริษัท.....

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

4. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

5. ชื่อ..... ตำแหน่ง ..... Email .....

โทรศัพท์ ..... เบอร์ต่อ..... โทรสาร .....

หมายเหตุ .....

### บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ที่อยู่ 16/54 แขวงสามต้น เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

- เช็คขีดคร่อมส่งจ่าย บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
- โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย สาขา บางบอน เลขที่บัญชี 022-3-91431-4

**การแจ้งยกเลิก :** ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม ร้อยละ 15 ของค่าสมัคร และในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 7 วัน บริษัทฯ คืนเงินร้อยละ 50 ของค่าสมัคร นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น การจองมีผลเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วและแสดงใบ Pay-in เพื่อเป็นหลักฐานในการสำรองที่นั่ง