

Klantgericht incasseren

Effectief telefonisch incasseren met behoud van de klantrelatie



Training van 2 dagen
Ook incompany mogelijk

Voor wie?

De training *Klantgericht Incasseren* is ontwikkeld voor incassomedewerkers en medewerkers die operationeel debiteurenbeheer uitvoeren en graag hun telefonische incasso vaardigheden willen aanscherpen. Enige ervaring en kennis op het gebied van incasso is gewenst.

scan mij



Meld je aan via
salesacademie.nl/ki



Je klant vragen naar geld waar je recht op hebt kan een lastig dilemma zijn. Enerzijds hebben trage betalingen een negatieve invloed op de bedrijfsvoering en heb je weliswaar recht op tijdige betaling, anderzijds wil je ook de goede relatie met de klant behouden. Vind je het voeren van een (telefonisch) incassogesprek confronterend en schuif je dit liever voor je uit? Dan is onze training *Klantgericht incasseren* iets voor jou. Het is bewezen dat telefonisch incasseren een zeer effectieve methode is om de klant structureel op tijd te laten betalen. Na deze training telefonisch incasseren ben je in staat een motiverende boodschap over te brengen, waardoor de gesprekken een stuk gemakkelijker én leuker zullen verlopen. Een klantgerichte benadering zal bovendien resulteren in een hoger incassoresultaat met behoud van de klantrelatie!

Programma

- Het nut van telefonisch incasseren
- Is er een incassobeleid?
- Het herkennen van verschillende debiteuren?
- Het communicatieproces
- Gespreksstructuur
- Vraagstellingstechnieken
- Samenvattingstechnieken
- Het eerste gesprek
- Concrete afspraken maken
- Hoe om te gaan met smoesjes en reacties van debiteuren?
- Afsluiting van het gesprek
- Opvolging en agendering van de gesprekken
- Behandeling van diverse cases
- Klantvriendelijk communiceren
- Omgaan met weerstand en klachten
- Welke verbeterpunten zijn er?
- Rollenspelen, ervaringsuitwisseling en oefeningen

Sluit dit aan bij jouw leerwensen?
Schrijf je dan direct in.

Wat ontwikkel ik?

Om doeltreffend telefonisch te kunnen incasseren maak je tijdens deze training kennis met verschillende (vraagstellings)technieken en leer je deze toe te passen tijdens het telefonisch incasseren. We gaan aan de slag met het verbeteren van jouw vaardigheden, waardoor je voortaan op een klantvriendelijke maar toch doeltreffende wijze jouw klanten aan weet te zetten tot betalen!

Wie is mijn trainer?

Een praktijkgerichte aanpak staat in onze trainingen centraal. De trainers zijn gespecialiseerd in debiteurenbeheer en zijn professionals met ruime ervaring, expertise en passie voor het commerciële vakgebied waarin zij dagelijks actief zijn. Zij helpen jou tijdens deze telefonische incasso training dan ook met het behalen van jouw leerdoelen.

Onze aanpak

Gedurende deze praktische training gaan we aan de slag met oefeningen, rollenspellen en worden ervaringen gedeeld. Leren door te doen is het uitgangspunt in al onze trainingen. Voorafgaand aan de training kun je online alvast aan de slag met een preview van het lesmateriaal en een

opdracht ter voorbereiding. Het gehele leerproces is persoonlijk en zeer praktijkgericht. Hierdoor zorgen we ervoor dat het beoogde resultaat binnen jouw organisatie blijvend wordt bereikt! Heb je na de training nog hulp nodig bij het geleerde toepassen in jouw eigen werksituatie? Tot twaalf maanden na de laatste trainingsdag kun je nog gebruikmaken van e-coaching.

Het all-in tarief per deelnemer bedraagt € 975,-

Tariefsopbouw: lesgeld € 790,- / lesmateriaal € 75,- / locatiekosten € 110,- (2 dagen). Alle bedragen zijn exclusief BTW.

Startdata & locaties

2 dagen van 10.00-17.00 uur

Najaar 2020

Amsterdam	22 sep
Rotterdam (Capelle a/d IJssel)	14 okt
Eindhoven	02 nov
Zwolle	20 nov
Utrecht (Bunnik)	03 dec

Voorjaar 2021

Zwolle	16 feb
Eindhoven	15 mrt
Rotterdam (Capelle a/d IJssel)	15 apr
Amsterdam	21 mei
Utrecht (Bunnik)	23 jun

Zie voor alle lesdata
salesacademie.nl/ki

Direct inschrijven

Bekijk de training online

Contact opnemen

Onze trainingen en opleidingen gaan altijd door...



scan mij



...hoe dan ook

Goed nieuws! Onze trainingen en opleidingen gaan door. Altijd! Klassikaal als het kan (met inachtneming van 1,5 meter afstand) en online als het moet. Op voorwaarde dat het minimum aantal deelnemers bereikt is. Schrijf je dus gerust in voor een training, opleiding of cursus. Kijk op salesacademie.nl/altijd-door voor meer informatie.



**NEDERLANDSE
SALES ACADEMIE**

POWERED BY IMK OPLEIDINGEN