

หลักสูตร “เทคนิคการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์และการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ”

วัน/เวลา	หัวข้ออบรม	วิทยากร
<p>08.50 – 09.00 น.</p> <p>09.00 – 10.30 น.</p>	<p>เปิดการอบรม</p> <p>เริ่มการบรรยาย ดังหัวข้อต่อไปนี้</p> <p>คุณสมบัติของพนักงานติดตามหนี้แบบมืออาชีพ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีใจและความรักในอาชีพ 2. มีความซื่อสัตย์สุจริต/ไม่มีหนี้สินค้างชำระ 3. มีจิตใจพร้อมให้บริการ 4. นำเสียงในการพูดต้องสุภาพ 5. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ 6. ใ้เกียรติและเคารพผู้อื่น 7. มีทัศนคติเชิงบวก 8. เป็นผู้ฟังที่ดีและเป็นผู้พูดที่ดีในเวลาเดียวกัน 9. มีความอดทนต่อความกดดัน 10. มีไหวพริบไหวปัญญา 11. มีความเชื่อมั่นในตนเอง 12. มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง 13. มีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อสัญญาและข้อกำหนด 14. เกาะติดสถานการณ์ปัจจุบัน 	<p>- ทีมงาน</p> <p>- อาจารย์เดชา ฯ</p>
<p>10.30 – 10.45 น.</p>	<p>Break (เช้า)</p>	
<p>10.45 - 12.00 น.</p>	<p>วิธีการรับมือกับสถานการณ์เมื่อลูกหนี้ไม่พอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - รับฟังอย่างตั้งใจ - ขอโทษตลอดช่วงเจรจา - เข้าใจและแสดงความเห็นอกเห็นใจ - รับปากจะเยียวยาและแก้ไข - ขอบขอบคุณวางสาย <p>การทวงหนี้ทางโทรศัพท์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นวิธีการที่นิยมมากที่สุด - ประหยัด สะดวก ปลอดภัย - ต้องมีเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อถึงตัวลูกหนี้ได้โดยตรง - ศิลปะในการเจรจาต่อรองเป็นเรื่องสำคัญ - ต้องรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าไว้ให้ได้ 	

หลักสูตร “เทคนิคการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์และการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ”

<p>12.00 – 13.00 น.</p>	<p><u>พักกลางวัน</u></p>	<p>- อาจารย์เดชา กิตติวิทยานันท์</p>
<p>13.00 - 14.30 น.</p>	<p>เทคนิคการต่อรองอย่างสร้างสรรค์ 20 ประการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) เตรียมตัวให้พร้อมก่อนทวง 2) ต้องมีเป้าหมายในการเจรจา 3) สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร 4) ตั้งคำถามแบบเชิงชวน 5) มีทางเลือกให้ลูกหนี้ 6) win win ทั้งสองฝ่าย 7) แจ้งผลดีและผลเสีย 8) สอดคล้องกับสถานภาพของลูกหนี้ 9) จิตวิทยาโน้มน้าวใจ 10) เชื้ออย่างมีเหตุผล 11) ยึดมั่นสันติวิธี 12) สร้างแรงบันดาลใจ 13) ให้เกียรติลูกหนี้ 14) หาทางออกให้ลูกหนี้ 15) ถูกคน ถูกที่ ถูกเวลา 16) อย่าไล่ลูกหนี้จนตรอก 17) วิเคราะห์สินเชื่อบุคคล 18) เปลี่ยนความยากเป็นความท้าทาย 19) การบังคับใช้กฎหมายเป็นเรื่องท้ายสุด 20) โฟกัสที่เป้าหมาย หลีกเลี่ยงการปะทะ 	
<p>14.30 – 14.45 น.</p>	<p><u>Break (บ่าย)</u></p>	
<p>14.45 - 15.45 น.</p>	<p>กฎหมายที่ต้องรู้ในการทวงหนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 	
<p>15.45 - 16.00 น. 16.00 น</p>	<p>เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถาม สิ้นสุดการฝึกอบรม</p>	