

# РАБОТА С ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ

## Особенности тренинга:

- В процессе тренинга участники приобретают знания и технологии, связанные с проактивным умением обосновывать необходимость своевременной оплаты, и активным навыком работать с возражениями о деньгах и долгах
- Участники тренируются применять разнообразные эффективные методы побуждения клиента к оплате

**Продолжительность:** 16 часов (2 дня по 8 часов)

<b>Презентация необходимости платить вовремя.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проактивное поведение менеджера по продажам во время начала работы с клиентом. Обоснование платить вовремя</li> <li>• Содержание, структура и стиль презентации</li> </ul>
<b>Работа с возражениями – клиента - должника</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Позвоните потом», «Нет денег», «Заплатим в следующий раз», «Мы о вас помним», «Нам самим не платят», «Мы разорились», «Денег не будет», «Вы у нас в очереди», «Будете давить, вообще с вами работать не будем», «Директора нет на месте», «Мы уже оплатили», «Подождите еще немного»</li> <li>• Алгоритм и формы обработки возражений</li> </ul>
<b>Типы должников и работа с ними</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Агрессивный, Обвиняющий, Исчезающий. «Я все знаю»</li> <li>• Молчаливый, Добродушно-обещающий, Конструктивный</li> </ul>
<b>Побуждение клиента к принятию решения об оплате</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Завершение по предложению. Завершение на основе альтернатив. Завершение с уступками. Суммирующее завершение. Завершение по основным преимуществам</li> <li>• Завершение по дополнительному преимуществу. Завершение с риском</li> <li>• Завершение на основе владения. Завершение в виду будущих событий</li> </ul>
<b>Контроль поступления денег. Методы напоминаний.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ссылка на нормы. Ссылка на даты. Ссылка на бухгалтерию. Ссылка на другого человека. Ссылка на изменения в своей компании</li> <li>• Ссылка на своих поставщиков. Ссылка на третьи факторы. Роль спасителя. Роль жертвы. Ссылка на договоренности</li> </ul>
<b>Планирование времени при работе с долгами</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• План контактов с клиентами. Выбор планировщика. Следование плану</li> <li>• Устные и письменные коммуникации</li> </ul>
<b>Искусство написания деловых писем</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Написание побуждающих писем</li> <li>• Использование почты, email, WhatsApp, SMS, социальных сетей</li> </ul>
<b>Стратегии разговора с должниками</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Приспособление, игнорирование, доминирование, манипуляция</li> <li>• Соперничество, компромисс, сотрудничество</li> </ul>
<b>Оказание влияния</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Психология оказания влияния</li> <li>• Использование законов социальной психологии</li> </ul>

## Результат:

- ✓ Участники, умеют уже во время начала работы с клиентом презентовать необходимость своевременной оплаты. Участники знают, как работать с разными типами должников. Участники научились работать с многочисленными возражениями клиентов, которые возникают во время разговора или переписки с должниками.
- ✓ Участники освоили разные методы побуждения к принятию решения об оплате и технологии напоминания о себе. Участники умеют планировать свое время для работы с дебиторской задолженностью и использовать законы психологии влияния и социальной психологии

Данный тренинг является тренажером умений и навыков по работе с дебиторской задолженностью для торговых представителей, менеджеров по продажам, руководителей отделов продаж.

\*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.