

2 Days Training & Discussion

Professional Debt Collection Skills

Deskripsi

Pada umumnya kolektor yang efektif pastilah seorang negosiator yang efektif. Hal ini tentu membutuhkan level kemampuan komunikasi dan negosiasi yang mumpuni.

Kemampuan negosiator yang baik akan berdampak pada efisiensinya tim kolektor untuk dapat mampu merealisasikan pelunasan seluruh tagihan dari semua debitur perusahaan, baik besar maupun kecil.

Untuk itulah dibutuhkan peningkatan kemampuan dari tim kolektor agar dapat mencapai target perusahaan dalam melakukan penagihan.

Tujuan Training

Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta diharapkan mampu untuk :

1. Peserta pelatihan mampu memahami dan merumuskan strategi dan sistem penagihan yang lebih efektif.
2. Peserta pelatihan mampu memahami dan menginternalisasikan jiwa kolektor sebagai bagian dari servis pelanggan.
3. Peserta pelatihan mampu memahami dan mengidentifikasi tipe kepribadian customer dalam penagihan.
4. Peserta pelatihan mampu menentukan teknik komunikasi yang efektif dalam penagihan.
5. Peserta pelatihan mampu mengefektifkan penagihan melalui telepon.
6. Peserta pelatihan mampu memahami bahwa proses penagihan dapat mempengaruhi citra perusahaan.
7. Peserta pelatihan mampu mengaplikasikan teknik negosiasi dalam beragam situasi penagihan.
8. Peserta pelatihan mampu berhadapan dengan negosiator yang tangguh dan Corporate Debitur.

Materi Training

Outline Materi akan membahas :

A. Principles Of Collection Management

- Collection / Payment Management adalah Sumber Competitive Advantage, Siklus Kredit.
- Manajemen Penagihan: Penyebab Pelanggan Gagal Bayar dan Identifikasi Dini Gejala Gagal Bayar.

- Pengelompokan Debitur Menurut: Itikad & Prospek Usaha.
- Proses Penyehatan Piutang, Strategi Manajemen Penagihan, Organisasi Fungsi Penagihan: Apakah Komposisi Team Anda Sesuai? Collection Account per Effective Employee.
- Tujuan Proses Penagihan, Strategi Penagihan berdasarkan Umur & Hasil.
- Penyelesaian Tagihan Bermasalah: Metode Penagihan Utama, Peran & Tanggung Jawab Seorang Kolektor/Penagih, Praktek Kebijakan Penagihan.

B. Collection As Customer Service

- Aturan Main Dunia Bisnis: Beragam 'Pemain Global' telah Bersaing dalam Industri di Indonesia, Kalah dalam Persaingan.
- Aturan Baru Persaingan, Aturan Baru Bisnis.
- Mengapa Pelanggan Anda Berhenti?, Keuntungan Utama Pelanggan yang Puas.
- Mengapa Service Itu Penting? Sudut Pandang yang Benar tentang Service dalam penagihan: Dampak Sebuah Keluhan, Hal yang dilakukan oleh Collector yang dapat Membuat Kesal/Marah Customer, Prinsip Dasar Kesuksesan dalam penagihan.
- Group Assignment/Role Play.

C. Psychological Aspects In Collection Activity

- Dasar Menghadapi Debitur: Memahami Manusia, Pola Perilaku Manusia, Dimensi Sosial, Tipologi Prilaku, Motivasi Dasar, Sifat-Sifat Dasar.
- Teknik Mengenal/Mengidentifikasi Tipe Kepribadian Customer: Body Language.
- Bagaimana mengatasi mental block saat melakukan penagihan.

D. Communication Styles & Practice In Collection

- Mengapa Presentasi, Kegunaan Komunikasi, Faktor Terpenting Komunikasi.
- Strategi Bertemu Customer, Panduan Komunikasi Efektif: Tiru, Buat Nyaman, Pimpin.
- Role Play: Tipologi, TSP= Tiru, Samakan, Pimpin.
- Mengapa Emosi Bisa Terpancing?, Perbedaan Fisik Bukan Selalu Tanda Emosi.
- Role Play 2: Emosional, Pembelajaran, Strategi Bertemu Customer.

E. Basic Telephone Skills In Collection

- Tantangan dalam Telecollection, Bagaimana Sudut Pandang Pelanggan.
- Kelebihan dari Telecollection.
- Menggunakan Telepon Secara Efektif: Tips Kapan Menelpon, Struktur Telephone Call, Customer Perusahaan vs Individual, Tekankan Pentingnya Reputasi, Mendapatkan Janji Bayar, Mengatasi Keluhan, Mengakhiri Pembicaraan.
- Aktifitas Kelompok: Prinsip Telepon.

F. Managing Image & Impression In Telephone

- Penyebab Pelanggan Gagal Bayar.
- Panca Indera Hanyalah Alat Sensor, Bagaimana Otak Berfikir vs Kesan Tercipta.
- Maksimalkan Kesan, Empati vs Antipati.
- Prinsip Dasar, Berkomunikasi Secara Empati.
- Situasi Penagihan, Script Untuk Tiap Strategy.

- Enam Jalur Utama Informasi Masuk ke Otak, Karakteristik Suara Sangat Menentukan: Teknik Pengaturan Suara, Tipe Gaya Komunikasi

G. Negotiation Skills In Collection

- Apakah Negosiasi Itu?
- Alur Negosiasi, Pemahaman Titik-Mula.
- Merencanakan Sebuah Negosiasi.
- Langkah-Langkah dalam Proses Negosiasi: Sikap, Cara & Teknik Komunikasi.
- Hambatan-Hambatan dalam Melakukan Negosiasi, Tipe Negosiasi, Ragam Situasi Negosiasi.
- Solusi Terhadap Keluhan.

H. Consultative Collection Techniques

- Bernegosiasi Dengan Negosiator yang Tangguh: Cooperative Strategies vs Cooperative Customer, Defensive Strategy vs Defensive Customer, Consultative Collection Techniques.
- Mengatasi Pelanggan yang Sulit: Teknik Menghadapi Pelanggan yang Sulit.
- Menangani Corporate Debitur: Problematika Corporate Debitur, Menghadapi Retail Debitur.
- Role Play Scenario: Empathy.
- Latihan : Desk Negotiation, Empat Solusi Utama.

Target Peserta

- Kolektor yang berhubungan langsung dengan pelanggan Divisi Penagihan di perusahaan swasta, perbankan, multifinance, perusahaan perorangan di Indonesia.
- Semua pihak yang membutuhkan pengetahuan seputar *Professional Debt Collection Skills*

Training akan didesain sedemikian rupa sehingga tidak sekedar untuk menambah wawasan pengetahuan peserta saja melainkan lebih berorientasi pada kemanfaatan pada praktek operasional pekerjaan.

Hasil pelatihan yang efektif diukur bukan hanya hasil dari pencapaian individu masing-masing karyawan, tapi juga pencapaian target perusahaan secara keseluruhan.

Untuk Informasi lebih lanjut bisa menghubungi Relationship Manager kami :

Rahma Yuniarti - 087885818700 - rahma.mdp@gmail.com