

## 2 Days Training & Discussion

# Syariah Based Collection

### Deskripsi

Seperti halnya lembaga keuangan konvensional, kegiatan usaha lembaga keuangan syariah juga menghadapi resiko kredit, pasar, dan operasional.

Perbedaan yang signifikan adalah ketentuan profit/revenue sharing yang dituangkan dalam akad, yang berimplikasi kepada kepemilikan aset, strategy, dan implementasi langkah-langkah penyelamatan yang akan dilakukan guna meminimalkan kerugian.

Metode Penagihan yang sesuai Kaidah Syariah Islam harus menjadi pedoman bagi para praktisi dan pelaku lembaga keuangan syariah dalam mencegah dan meminimalkan piutang bermasalah, menyusun strategi dan melaksanakan penagihan dengan cara-cara yang profesional, tepat guna, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

### Tujuan Training

**Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta diharapkan mampu untuk :**

1. Peserta pelatihan mampu memahami strategi dan sistem penagihan yang sebaiknya dimiliki agar penagihan menjadi lebih efektif sesuai dengan Syariah Islam
2. Peserta pelatihan mampu memahami dan mengembangkan jiwa kolektor sebagai bagian dari servis pelanggan sesuai dengan kaidah Syariah Islam
3. Peserta pelatihan mampu memahami dan mengidentifikasi tipe kepribadian customer pada saat penagihan.
4. Peserta pelatihan mampu memahami dan menentukan teknik komunikasi yang efektif dalam penagihan sesuai dengan syariah islam.
5. Peserta pelatihan mampu memahami cara penagihan melalui telepon yang efektif dan tetap menjaga citra perusahaan
6. Peserta pelatihan mampu memahami dan mengaplikasikan teknik negosiasi dalam beragam situasi penagihan serta mampu menghadapi negosiator yang tangguh dan Corporate Debitur.

### Materi Training

Outline Materi akan membahas :

**A. Prinsip Dasar Collection : Analisa Sebelum Penagihan, Metode Penagihan dan Monitoring Yang Efektif Sesuai Prinsip Syariah**

- Memahami prinsip dasar dari aktivitas collection, monitoring serta tahapan analisa yang dibutuhkan: Peran & Tanggung Jawab Seorang Kolektor/Penagih, pentingnya tujuan Proses Penagihan, kemauan, kemampuan, pemilahan alasan, monitoring dan teknik penagihan yang tepat sesuai prinsip Syariah.
- Memahami tipe dan karakter dari klien bermasalah.
- Analisa Alasan Overdue: Tidak mampu (Investigasi), Lupa (Sms, reminder), Administrasi (Follow up), Tidak mau.
- Analisis Kolektabilitas: Mau VS Mampu.
- Memahami strategi dari fungsi collection dan peran unit desk collector didalamnya sesuai SOP, misal: Reminder => 2 kali Ingkar janji => Field.
- Memahami fungsi-fungsi unit pendukung collection dan interaksinya dengan desk collection unit.
- Normal collection strategy: Preventing roll-Rate from X days serta hubungannya dengan Front-End and Back End Collection activities an Field collection strategy: Pick-Up payment & Field collection. High avoidance, SkipTracing, dan Fraud Klient.
- Memahami Collection / Payment Management adalah Sumber Competitive Advantage
- Memahami Metode Penagihan & Pentingnya Strategi Manajemen Penagihan.

### **B. Aspek Psikologis Dalam Aktifitas Penagihan**

- Memahami tipe dan karakter dari klien sesuai tipologi psikologis.
- Strategi dalam menghadapi klien yang beragam dan kiat mendekatinya sesuai tipologi customer.
- Mempelajari beragam tipe psikologi & budaya yang berbeda dari manusia (seperti perilaku, ciri khas, sisi positif dan negatif, motivasi dasar dan gaya komunikasinya) sehingga peserta mampu membangun pendekatan, persuasi yang efektif dan menangani beragam situasi yang mungkin terjadi.
- Strategi Tipologi: Teknik Identifikasi (Kuasa, Harmoni, Gaul, Analitikal) dilanjutkan dengan teknik Pendekatan (Gali info) => validasi alasan tidak bayar => Strategi penagihan lanjutan.
- Bagaimana menagih sesuai dengan tipology.
- Aplikasi tipologi kedalam penagihan: motif, nada suara, cara berdebat, cara menyampaikan.
- Aplikasinya dalam membaca adat istiadat, hubungan vertikal-horisontal dan suasana atmosfer kerja.
- Latihan penyesuaian pembicaraan dengan tipologi klien.

### **C. Metode Meluluhkan Hati Yang Islami Sehingga Customer Membayar : Prinsip Keadilan & Belas Kasihan Dalam Collection dan Batasannya**

- Memahami perbedaan antara pikiran dengan perbuatan.
- Memahami Kekuatan pikiran bawah sadar.
- Hukum pikiran bawah sadar dan implikasinya
- Latihan Beragam Teknik komunikasi bawah sadar dan NLP dan penggunaan NLP untuk membangun kedekatan & relasi.
- Teknik membuka hubungan baru dengan new people: Quick Trust Building.

- Pemahaman Tiru, Samakan dan Pimpin (TSP) yang islami didalam melakukan komunikasi sesuai prinsip Emotional Management & Influencing Strategy.
- Teknik membangun rapport dan menciptakan suasana yang positif + video Pacing Leading.
- Latihan :
- Latihan tiru samakan pimpin.
- Latihan tipologi.
- Latihan (berdasarkan studi kasus internal) & Role Play di depan kelas.
- Teknik meluluhkan hati ala islami sehingga customer membayar dengan alam bawa sadar

#### **D. Komunikasi Penagihan Syariah (Melalui Penayadaran Atas Konsekuensi Dan Dampak Menyeluruh Dari Tindakan Non Kooperatif Customer)**

- Teknik menghadapi suasana konflik: Tenangkan & "adem"kan hatinya dengan empathy, ubah logika dengan sudut pandang baru, hilangkan emosi dengan perumpamaan.
- Bagaimana Menguasai Bahasa bawah sadar dalam membungkus pesan: pengenalan Teknik Perumpamaan
- Pengenalan Teknik Metamodel, sudut pandang baru, perumpamaan.
- Neuro Persuasion: ilmu canggih membungkus pesan (Kombinasi dari perumpamaan, sudut pandang baru dan metamodel).
- Esensi dari Pembentukan, Pengemasan & Penyampaian Pesan.
- Meta Model berupa seni mengajukan pertanyaan kunci guna menghilangkan asumsi, dan memperdalam informasi.
- Beragam contoh Teknik pembungkusan pesan dan pembelajarannya yang islami.
- Aplikasi Metode reframing atau sudut pandang baru yang islami untuk meubah pikiran seseorang (sehingga mau membayar),
- Latihan sederhana Teknik Perumpamaan dalam komunikasi.
- Latihan: mengenali beragam situasi yang dihadapi dan strategi bagaimana mengemas rasa yang tepat.

#### **E. Latihan dan Role Play Penayadaran Atas Konsekuensi Dan Dampak Menyeluruh Dari Tindakan Non Kooperatif**

- Aplikasi Manajemen Energi: Menentukan tujuan hidup, audit energi, serta mengembangkan kebiasaan positif.
- Prinsip coaching dalam meningkatkan kompetensi tim untuk dapat menerima pekerjaan saat ini dan di masa yang akan datang (kaderisasi).

##### **F. Aspek Hukum Dalam Penagihan Pinjaman**

- Memahami Aspek Legal Penagihan sesuai denga Syariat Islam
- Garis Besar Penanganan Piutang Bermasalah serta Penanganan Piutang Berdasarkan Aspek Hukum Syariah,
- Fakta Hukum, Hal-hal yang Memiliki Nilai Sebagai Fakta Hukum, Dan Penentuan Langkah Hukum,
- Hukum Perdata, Proses Eksekusi Perkara Gugatan Perdata, Somasi dalam Penagihan, & Langkah Mediasi dalam Penyelesaian Penagihan,

- Upaya Hukum Melawan Kepailitan, Efektifitas Pengajuan Gugatan & Permohonan Pailit dalam Pengembalian Utang,
- Pembatalan & Pencabutan Putusan Pailit & Aktivitas sebelum Pembacaan Putusan Pailit,
- Peran Kurator dalam Kepailitan & Hal-hal yang harus di perhatikan dalam pengangkatan kurator, Kewajiban Kurator.

#### **G. Metode Penyitaan & Melakukan Lelang Atas Objek Jaminan Debitur**

- Beragam masalah yang sering terjadi pada saat penyitaan jaminan debitur .
- Teknik yang benar menghadapi rangkaian masalah tersebut.
- Standar dan acuan yang digunakan.
- Penugasan kelompok dan pembahasan kasus.
- Case study: bagaimana menilai kasus A, B, C.
- Latihan dan Role Play Komunikasi Strategi dan Proses Penyitaan dan Lelang

#### **H. Instalasi Semangat Pantang Menyerah, Monitoring dan Inovasi, Berjuang Untuk Rahmatan Lil 'Alamin dalam Dakwah Perbankan Syariah**

- Program Membentuk Collector Unggul & Pantang Menyerah: Instalasi Semangat Pantang Menyerah, Monitoring dan Inovasi, Berjuang Untuk Rahmatan Lil „Alamin dalam Dakwah Perbankan Syariah.
- Program motivasi Contemplation session Instalasi Semangat Pantang Menyerah, Monitoring dan Inovasi, Berjuang Untuk Rahmatan Lil „Alamin dalam Dakwah Perbankan Syariah.
- Menciptakan Anchor: sehingga selalu teringat bahkan bersemangat sebagai nilai-nilai pribadi.
- Latihan Teknik instalasi sukses ala theatre of success (psycho-cybernetic).
- Save & Load, Duplikasi Rasa Sukses, menanamkan rasa sukses pada alam bawah sadar

#### **Target Peserta**

- General Manager, Finance Manager/Officer, Accounting Manager/Officer, Cash/Receivable Manager, Staf Profesional perusahaan khususnya yang berhubungan dengan Syariah
- Semua pihak yang membutuhkan pengetahuan seputar *Syariah Based Collection*

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**