

**PROGRAMMA 1-DAAGSE OPEN TRAINING:**

**Telefonische Incasso**

Na het afsluiten van een order zo snel mogelijk de rekening betaald krijgen. Daar gaat het om bij de ééndaagse training Telefonische Incasso. In deze training wordt gelet op de effectiviteit van de communicatie. Je leert afspraken maken over wat en wanneer er betaald wordt, hoe je kunt reageren op bezwaren en kunt achterhalen waar het de debiteur werkelijk om te doen is.

**Inhoud:**

- Leren voorbereiden van dit soort gesprekken.
- Hoe open je een debiteurenbeheergesprek aan de telefoon en hoe bouw je het op?
- Hoe neem je het initiatief en hoe behoud je het?
- Hoe kun je klanten stimuleren toch binnen de betalingstermijn te betalen?
- Hoe ziet de smoezen top-10 eruit?
- Hoe ga je om met excuses, smoezen en uitvluchten van klanten?
- Hoe maak je concrete afspraken en hoe bevestig je deze?
- Hoe registreer en agendeer je de actiepunten?
- Hoe pareer je bezwaren en ga je om met klachten?
- Hoe communiceer je klantgericht? (Zacht voor de mens, echter hard voor het resultaat).
- Doelstellingen en actieplan: overeenstemming bereiken over “ wat, wanneer” wordt betaald.

Dit succesvolle en uitgebalanceerde programma is ontwikkeld vanuit praktijksituaties en heeft een sterk herkenbaar karakter voor de deelnemers. De stof sluit direct aan op de laatste ontwikkelingen in het hedendaagse betalingsverkeer. De combinatie van rollenspelen, praktijkcases en theorie staan borg voor een training met onmiddellijke toepassingsmogelijkheden in de praktijk.

<b><u>Deelnemers:</u></b>	<b>maximaal 8</b>
<b><u>Investing:</u></b>	<b>€ 840,- exclusief BTW, inclusief koffie, thee, lunch en trainingsmaterialen</b>
<b><u>Locatie en datum:</u></b>	<b>Zendmastweg 11, 9405 CD Assen Donderdag 10 november 2011 van 9.00 tot 12.30 en 13.30 tot 17.30</b>