



Eendaagse training voor credit management
en financial professionals

VVCM Opleidingen

6
PE-punten
RCM

Klantgericht incasseren

In deze training van Certin en Next Level Academy nemen wij u mee in het service- en klantgericht voeren van een incassogesprek. We gaan met elkaar het gesprek aan over het belang van klantgerichte communicatie. We kijken naar psychologie en gedrag en we behandelen communicatieve vaardigheden welke noodzakelijk zijn om een goed service en klantgericht incasso gesprek te kunnen voeren. Aan het einde van de dag bent u geïnspireerd en kijkt u op een andere manier naar uw incassoproces.

Donderdag 16 april 2020 Certin, Haarlem

Donderdag 28 mei 2020 Certin, Haarlem

Donderdag 12 november 2020 Certin, Haarlem

Next Level Academy BV
Jan Vrijmanstraat 293,
1087 MN Amsterdam
T: 020-6721371
E: info@nlacademy.nl

www.nlademy.nl

Klantgericht incasseren

Wat houdt deze training in?

Heeft u soms moeite met het voeren van een incassogesprek en vind u dit confronterend en schuift u deze gesprekken liever voor u uit? Door de incasso boodschap te brengen als een service worden deze gesprekken juist heel leuk om te doen. Onderzoek heeft uitgewezen dat een klantgerichte benadering resulteert in een hoger incassoresultaat en een betere relatie met de klant. Een betere relatie zorgt vervolgens tot structureel beter betaalgedrag.

Wat leert u tijdens deze training?

In deze training van Certin en Next Level Academy nemen wij u mee in het service- en klantgericht voeren van een incassogesprek. We gaan met elkaar het gesprek aan over het belang van klantgerichte communicatie. We kijken naar psychologie en gedrag en we behandelen communicatieve

vaardigheden welke noodzakelijk zijn om een goed service en klantgericht incasso gesprek te kunnen voeren. Aan het einde van de dag bent u geïnspireerd en kijkt u op een andere manier naar uw incassoproces. U heeft beter inzicht in uw eigen gedrag en dat van de debiteur, en u bent in staat om een service- en klantgerichte gesprekken te voeren.

Voor wie is deze training bestemd?

Deze training is bestemd voor iedereen die professioneel klantcontact heeft rondom debiteurenbeheer. Hierbij kunt u denken aan:

- Credit manager
- Credit collector
- Hoofd debiteurenbeheer
- Debiteurenbeheerder
- Incassomedewerker

Trainer



Guus van Halder

De training 'klantgericht incasseren' wordt verzorgd door Guus van Halder. Guus houdt zich dagelijks bezig met de ontwikkeling van de medewerkers bij Certin. Zijn werkzaamheden bestaan uit het ondersteunen, motiveren en trainen van alle medewerkers die zich bezighouden met telefonisch incasseren. Hierdoor is hij uitstekend op de hoogte van de meest recente ontwikkelingen binnen credit management en de daarbij meest effectieve toepasbaarheden.

Guus heeft een affiniteit met psychologie en een passie voor ontwikkeling. Vandaar ook zijn Universitaire achtergrond in de psychologie en zijn behaalde master in 'Training & Development' aan de Universiteit van Amsterdam. Vanuit deze achtergrond weet Guus als geen ander hoe belangrijk het is om een goede relatie te onderhouden bij interpersoonlijk contact en hoe je gedrag kan herkennen om hier vervolgens op een gepaste manier op in te spelen. Deze zaken zijn cruciaal bij klantgericht incasseren, omdat je hierdoor de focus legt op een klantgerichte benadering.

Naast zijn werkzaamheden bij Certin intern, is Guus ook actief bij externe projecten. Ook hier is het zijn streven om medewerkers te motiveren en te trainen om actief aan de slag te gaan met een klantgerichte benadering. Daarbij houdt hij rekening met de individuele capaciteiten van iedere medewerker, maar streeft hij ook naar het aanleren van een methodiek die aansluit bij klantgericht incasseren.

Programma

Ontvangst 8:30 uur,
Aanvang 9:00 uur,
Einde 17:00

In de ochtend zullen we de nadruk leggen op de theorie en het verkrijgen van inzicht in eigen gedrag. 's Middags gaan we actief aan de slag met professionele vaardigheden.

Belang van klantbeleving

Waarom begint klantgericht incasseren bij een focus op de klantbeleving?

Psychologie omtrent communicatie

Op basis van psychologische theorieën bespreken we hoe uw communicatie effect heeft op de klantbeleving.

Inzicht in gedrag en communicatie

Aan de hand van het model van de Amerikaanse psycholoog Leary vergroten wij het bewustzijn over uw eigen gedrag en leren wij u om het gedrag van uw klanten te herkennen. Hierbij belichten wij wat het meest efficiënte gedrag is tijdens een incassogesprek.

Professionele vaardigheden

Aan de hand van professionele vaardigheden leren wij u hoe u klantgericht kunt incasseren.

Praktijk

Door middel van interactieve oefeningen wordt het geleerde in de praktijk gebracht.

Algemene informatie

Deelnemers

Het aantal deelnemers aan deze cursus is beperkt tot 16 personen. Daardoor is er veel persoonlijke aandacht.

Lesmateriaal

Elke deelnemer ontvangt bij aanvang van de cursus het lesmateriaal dat uitstekend als naslagwerk is te gebruiken.

Algemene voorwaarden

Op deelname aan deze cursus zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze vindt u op onze website: www.nlacademy.nl

Annuleren

Als u onverhoopt bent verhinderd, dan kunt u zich kosteloos door een collega laten vervangen. U kunt ook de datum van deelname wijzigen indien dit vijf werkdagen voor aanvang wordt doorgegeven. Binnen vijf werkdagen voor aanvang bent u 25% van het factuurbedrag verschuldigd. Annuleren kan tot 30 dagen voor aanvang van de oorspronkelijke datum van deelname onder berekening van 100 euro administratiekosten.

Investering

De kosten voor deelname bedragen € 450 per persoon exclusief btw. Dit bedrag is inclusief het lesmateriaal, koffie/thee, fris en een luxe lunch.

Inschrijven

Vul het inschrijfformulier uit deze brochure volledig in en stuur een scan van het formulier ondertekend naar info@nlacademy.nl

Permanente Educatie RCM

Voor deelname aan deze cursus ontvangt u als RCM-er 6 PE-punten en ontvangt u bovendien 10 procent korting. Noteer s.v.p. uw VVCM lidnummer in het opmerkingenveld van het inschrijfformulier.

Incompany

Het is ook mogelijk om deze cursus op incompany basis te laten verzorgen. Neem voor meer informatie en/of een vrijblijvende offerte contact met ons op via telefoonnummer 020 - 672 1371 of per email: info@nlacademy.nl

Inschrijfformulier

Vul het onderstaande formulier in, en mail het naar **info@nlacademy.nl**.

Klantgericht incasseren

Dhr.

Mevr.

* Verplicht in te vullen

Bedrijfsnaam*:

Voornaam*:

Achternaam*:

Functie*:

Email*:

Telefoon*:

Adres*:

Postcode*:

Plaats*:

PO-nummer:

Vragen en/of
opmerkingen:

Datum training*:
Donderdag 16 april 2020
Donderdag 28 mei 2020
Donderdag 12 november 2020

Handtekening*:

Organisatie

Next Level Academy BV is opgericht in 2005 en gevestigd te Amsterdam. Naast de organisatie van trainingen en seminars op het gebied van credit management is Next Level de organisator van de jaarlijkse vakbeurs Credit Expo, zie www.creditexpo.nl

Adres

Next Level Academy BV
Jan Vrijmanstraat 293
1087 MN Amsterdam
T: 020-6721371
E: info@nlacademy.nl
I: www.nlacademy.nl