

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

1. ΧΩΡΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

Οι αίθουσες σεμιναρίων της ΕΕΔΕ, Τμήμα Θεσσαλίας & Κεντρικής Ελλάδας, Σωκράτους 111, Λάρισα

2. ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

Διάρκεια 16 ώρες Σάββατο: 09:00 – 16:00 & Κυριακή: 09:00 – 16:00

3. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Μέλη ΕΕΔΕ* 225 €

Μη Μέλη ΕΕΔΕ 250 €

Το κόστος του σεμιναρίου μπορούν οι εταιρίες να το καλύψουν με το 0,45% της εργοδοτικής εισφοράς που καταβάλλουν για την ενίσχυση προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης του ΟΑΕΔ.

4. ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Τηρείται σειρά προτεραιότητας. Περιορισμένος αριθμός συμμετεχόντων.

Η δήλωση θα συνοδεύεται από τα δικαιώματα συμμετοχής Λάρισα

Fax: 2410/579649

5. ΑΚΥΡΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Παράκληση να ειδοποιείτε τουλάχιστον 2 ημέρες πριν την έναρξη του σεμιναρίου, διαφορετικά η ακύρωση δεν θα γίνεται δεκτή.

6. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Παρακαλούμε να απευθύνεστε: στα γραφεία της ΕΕΔΕ Τμήμα Θεσσαλίας & Κεντρικής Ελλάδας, Σωκράτους 111, 413 36 Λάρισα, τηλ: 2410/553070.

e-mail: lar-sls@eede.gr

Διεύθυνση Internet: www.eede.gr

Κα. Γεωργία Ντίκου

*Στα μέλη που δεν είναι ταμειακά ενήμερα δεν θα παρέχεται η τιμή μέλους.

Το σεμινάριο μπορεί να διεξαχθεί ενδοεπιχειρησιακά προσαρμοσμένο στις ιδιαίτερες ανάγκες της εταιρίας σας.

ΛΑΡΙΣΑ
28 & 29 ΜΑΡΤΙΟΥ 2009

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ
ΤΕΧΝΙΚΕΣ
ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ
& ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ**

CREDIT CONTROL
IT CONTROL



Ελληνική εταιρία Διοικήσεων Επιχειρήσεων
Τμήμα Θεσσαλίας & Κεντρικής Ελλάδας

Σωκράτους 111 | 413 36 | Λάρισα
Τηλ.: 2410 553070 | Fax: 2410 579649 | e-mail: larissa@eede.gr | www.eede.gr



Ελληνική εταιρία Διοικήσεων Επιχειρήσεων
Τμήμα Θεσσαλίας & Κεντρικής Ελλάδας



Η ΝΕΑ ΠΡΩΤΟΠΟΡΙΑΚΗ ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΑΝΕΞΟΦΛΗΤΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ

To Credit Control σε νέα διάσταση

Νέα υπεργούρα μέθοδος, βασισμένη στην Ευρωπαϊκή Εμπειρία

Σκοπός: Η προσαρμογή στις νέες τεχνικές και μεθόδους του συστήματος credit control εισπραξης ανεκπλήρωτων οφειλών.

Προσέγγιση: πρόκειται για συστηματοποιημένη εμπειρία και μεθοδευμένη προσέγγιση σε μεγάλες, μικρομεσαίες και μικρές επιχειρήσεις, βασισμένη στη δομημένη και αποτελεσματική μεθοδολογία με άριστα καταγεγραμμένα αποτελέσματα. Είναι μια καινοτόμα τεχνική και μέθοδος που στοχεύει στην αύξηση του cash flow που δεν βασίζεται μόνο στην λεκτική δεινότητα του controller - εισπρακτορα, αλλά αυξάνει τις δεξιότητες και ικανότητες, μεγιστοποιώντας τα οφέλη για την επιχείρηση.

Μεθοδολογία εκπαίδευσης: η παρουσίαση πέραν του μικρού μέρους θεωρίας, περιλαμβάνει πρακτικά εργαλεία και την εφαρμογή του πιο σύγχρονου μοντέλου υλοποίησης στόχων, που χρησιμοποιείται την τελευταία 10ετία στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις της Ευρώπης, ενώ αποτελεί την καλύτερη και πιο αποτελεσματική πρακτική την τελευταία 4ετία στις κορυφαίες Ελληνικές επιχειρήσεις, φορείς και οργανισμούς.

Που απευθύνεται: απευθύνεται σε όλες τις Επιχειρήσεις, Φορείς και Οργανισμούς που ενδιαφέρονται να αυξήσουν το αύξηση του cash flow δημιουργώντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. (Τμήμα Λογιστηρίου, Credit Control και Πωλήσεων)

Θεματολογία:

- Τα λάθη στην τηλεφωνική επικοινωνία
- Τα θετικά στην τηλεφωνική επικοινωνία
- Ανάπτυξη ευλογισίας, τόνου, χροιάς φωνής
- Οι κανόνες της τηλεφωνικής δεοντολογίας
- Η απαραίτητη ψυχολογία στο credit control
- Η πεμπουσία του credit control
- Το υποστηρικτικό μοντέλο συλλογής ανεκπλήρωτων οφειλών
- Το «κυνήγι» ανεκπλήρωτων οφειλών

- Η προσέγγισή μας - σενάρια τηλεφωνικών κλήσεων
- Λόγοι αντιρρήσεων πληρωμών
- Μεθοδολογία υπεργούρας αντιρρήσεων
- Στάδια χειρισμού των αντιρρήσεων
- Οι συνήθεις δικαιολογίες
- Η δεοντολογία παράκαμψης προσχημάτων και δικαιολογιών
- Η αναστροφή των αντιρρήσεων οφειλών
- Βασικές αρχές διαπραγμάτευσης διακανονισμού οφειλών
- Το κλείσιμο της εισπραξης
- Η επιβεβαίωση - διασφάλιση των επόμενων πληρωμών
- Διαχείριση του άγχους
- Επίλυση αποριών - Εκπαιδευτικές ταινίες - Αξιολόγηση σεμιναρίου -Κλείσιμο.

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: κος Νταφλούκας Γεώργιος

ADVANCED TRAINING & MANAGEMENT CONSULTANT

Πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών, Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Πολιτικών Επιστημών και μέλος φορέων ανάπτυξης καινοτομιών εκπαίδευσης, διοίκησης και ποιότητας του Ελληνο-Σουηδικού επιμελητηρίου.

Με επαγγελματική εμπειρία σε θέσεις ευθύνης μεγάλων εταιριών και οργανισμών: Όμιλος KLIMATAIR - AE operations & Administration director, Όμιλος ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΕΒΕ - customer care director, ONE WAY ΑΕΒΕ - customer care manager, ΜΑΚΡΟ cash& carry AE - loss prevention manager, HEWLETT PACKARD HELLAS - Admin. Supervisor, ΒΙΟΡΥΛ ΑΕ - Υπάλληλος Εμπορικής Διεύθυνσης.

Διαθέτει Εκπαιδευτική υπεργούρα εμπειρία σε θέματα:

Σύγχρονων τεχνικών πωλήσεων, Τεχνικών Διαπραγματεύσεων, Χειρισμού αντιρρήσεων, Εξυπηρέτησης πελατών, Χειρισμού παραπόνων πελατών, Διοίκησης πελατειακών σχέσεων, Βελτίωσης κερδοφορίας, Management, Counseling & coaching, Time Management, Crises Management & change Management, και σε Ειδικά Θέματα Συναισθηματικής νοημοσύνης, Stress Management, Τηλεφωνικής δεοντολογίας (Telesales, χειρισμός παραπόνων από τηλεφώνου) Και Εκπαίδευσης εκπαιδευτών.