

โปรแกรมฝึกอบรมหลักสูตร : กลยุทธ์ การติดตามหนี้
ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.
วิทยากร : อาจารย์ ่องอาจ ฉันทสมบัติ

1. หลักการและเหตุผล

การติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พนักงานติดตามหนี้พบอยู่เสมอ คือ ลูกหนี้ชอบหาเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือพบตัวลูกหนี้นาย (ชอบหลบหน้า) ในบางกรณีพนักงานติดตามหนี้โทรศัพท์ไปแต่ลูกหนี้ไม่ยอมรับโทรศัพท์หรือลูกหนี้อาจจะยอมรับโทรศัพท์แต่จะบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้เมื่อพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา “ทำอะไรให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและยอมชำระหนี้” การใช้คำพูดและน้ำเสียง เพื่อจูงใจ หรือ เพื่อกดดันให้ลูกหนี้ยอมชำระหนี้ตามเงื่อนไข จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเรียนรู้ทักษะต่างๆ เหล่านี้ เพื่อไม่ให้เกิดหนี้เสียและหนี้สูญในที่สุด

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบถึงการเตรียมพร้อมก่อนเจรจาทวงหนี้และศึกษาความเป็นไปได้ของลูกหนี้ที่ใช้น้ำเสียงและการใช้คำพูดที่แตกต่างกันวิธีการวางตัวหรือการใช้คำพูดกับลูกหนี้ในแต่ละสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นจริง วิธีรับมือลูกหนี้ต้องทำอะไร โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (NEGOTIATION SKILLS) มาประยุกต์และใช้กับลูกหนี้ในแต่ละสไตล์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในการสัมมนาครั้งนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้ได้และในบางครั้งหากเกิดข้อโต้แย้งจากลูกหนี้หรือพบปัญหาเฉพาะหน้า จึงจำเป็นต้องใช้ทักษะในการเจรจาเพื่อแก้ไขสถานการณ์และไม่เปิดช่องว่างหรือจุดอ่อนให้ลูกหนี้นำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง ดังนั้นการใช้ทักษะและใช้กลยุทธ์ติดตามหนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เข้าร่วมสัมมนาสามารถเรียนรู้และนำทักษะต่างๆ จากการเรียนรู้ไปใช้แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสบการณ์ ปัญหาหนี้เสียหรือหนี้สูญจะน้อยลงและส่งผลให้การจัดเก็บหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธุรกิจมีสภาพคล่อง และมีกำไรในที่สุด

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การติดตามหนี้ได้มากขึ้นและมีผลงานทางด้านจัดเก็บหนี้สูงขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบหลักการการใช้คำพูดอย่างไรจึงจะทำให้ลูกค้ายอมชำระหนี้
2. สามารถนำทักษะการเจรจาต่อรองมาใช้กับลูกค้าโดย “เราเก็บเงินได้และลูกค้ายังมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเรา”
3. สามารถนำจุดแข็งไปใช้และไม่เปิดจุดอ่อนให้ลูกค้าใช้เป็นข้ออ้างในการไม่ชำระหนี้

4. เนื้อหาการบรรยาย

- หนี้ที่บังคับได้ & บังคับไม่ได้
- ปัญหา & ข้ออ้างที่ลูกนำมาใช้กับเจ้าหนี้
- สัญญาณเตือนภัยขอลูกหนี้ “เจ้าปัญหา”
- การวิเคราะห์หาสาเหตุของการจ่ายเงินล่าช้าของลูกหนี้และแนวทางแก้ไข
- พฤติกรรมของลูกหนี้ที่จ่ายเงินล่าช้า หลาย ประเภทและแนวทางแก้ไข
 1. ขอเลื่อนนัดการจ่ายเงิน (ผลัดผ่อน)
 2. ขอบลบทหน้า (หนีปัญหา)
 3. ขอบมีข้ออ้าง (บ่ายเบี่ยงการชำระหนี้)
 4. ขอบยื้อ (ทำให้ฟ้อง)
 5. เชื้อคีน สม่่าเสมอ (หลักเกณฑ์ความผิด “เชื้อคีน เชื้อคเต็ง อาจติดคุกได้”)
- กลยุทธ์เทคนิคการเจรจาหนี้
- การเจรจาและวางตัวเพื่อรับมือกับลูกหนี้ 6 ประเภท

1. โกรธง่าย (ใจร้อน)	4. เชื่องช้า (สุขุม)
2. รู้ทุกเรื่อง (ชอบคนยกย่อง)	5. ลังเล (ไม่แน่ใจ)
3. ช่างสงสัย (ไม่ไว้ใจใคร)	6. พุดเก่ง (ทำให้คุณหัวเสียได้)
- อำนาจในการต่อรอง (อยู่ที่ไหน? อยู่ที่ใคร?)
- ทางเลือกที่จะนำมาให้แก้ไข “ความขัดแย้ง”
- หน้าที่ของทีมงานในการเจรจาหนี้
- การทำบันทึกข้อตกลง หลังจากเจรจาหนี้แล้ว
- ทักษะในการเจรจาหนี้ 8 ขั้นตอน
- ศิลปะในการ “เจรจาหนี้” ที่เป็นต่อ
- เก็บตกประสบการณ์จากวิทยากร
- สรุปและตอบคำถาม

5. วิทยากร อาจารย์อองอาจ ฉันทสมบัติ

การศึกษา ปริญญาตรี สาขา บริหารธุรกิจ

การเข้าอบรม/สัมมนา

- Problem Solving & Decision Marking
- Negotiating Skills
- The 7 Habits of Highly Effective People

- การสัมมนาที่ประเทศสิงคโปร์ Account Receivable Program (ARP) ในกลุ่มอีเลคโทรลักซ์ เอเชีย

ประสบการณ์ทำงาน

ร่วมงานกับ บริษัท อีเลคโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด มาเป็นเวลา 28 ปี ซึ่งได้ทำงานในแผนก ควบคุมสินเชื่อและกฎหมายมาทุกตำแหน่ง

ประสบการณ์ในการเขียนหนังสือ

- เขียนบทความพิเศษในวารสารภาษีบัญชีและกฎหมายธุรกิจ “ทำอย่างไรไม่ให้เกิดหนี้เสีย จัดการอย่างไรกับหนี้ที่มีปัญหา”
- เขียนเรื่อง “กลยุทธ์การกระชากหนี้”

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส (TCS) (บริษัท อากาฉาย จำกัด)



Tel No. 0-2736-0408



Fax No.02-736-0050



e-mail: admin@trainingservice.co.th



id-line: pisit131918