

โปรแกรมฝึกอบรมหลักสูตร : กลยุทธ์การติดตามหนี้ภาคสนาม

ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากร : อาจารย์อองอาจ ฉันทสมบัติ

1. หลักการและเหตุผล

พนักงานติดตามหนี้ มีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร หากการติดตามหนี้ไม่มีประสิทธิภาพและติดตามหนี้คืนไม่ได้จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และหนี้เสียจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีหลายปัจจัยที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดหนี้เสีย พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามจึงต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ เพราะต้องเผชิญหน้ากับลูกหนี้โดยตรง จึงมีความแตกต่างจากการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ การแสดงออกทางสีหน้า หรือการควบคุมอารมณ์ระหว่างเจรจาเป็นสิ่งสำคัญ หากพนักงานเร่งรัดหนี้สินไม่สามารถควบคุมอารมณ์ ตนเองได้ โอกาสที่จะเกิดการโต้แย้งหรือความขัดแย้ง กับลูกหนี้สูงมาก ซึ่งจะส่งผลต่อการไม่ได้รับการชำระหนี้คืน สิ่งทีพนักงานติดตามหนี้สินพบอยู่เสมอ คือ ลูกหนี้ ย้ายบ้านหนี ลูกหนี้ต้องขอพบเหตุมาอ้าง ลูกหนี้ ไม่มี ไม่หนี ไม่จ่าย ลูกหนี้ทำทนาย หรือ ลูกหนี้เป็นกลุ่มผู้มีอิทธิพล หัวหมอ และไม่ยอมชำระหนี้หรือติดต่อลูกหนียากในบางกรณีลูกหนี้ อาจจะนำสินค้าที่เข้าซื้อไปจำนำ จะมีความผิดในข้อกฎหมาย ในเรื่อง ยักยอกทรัพย์ หรือ ฉ้อโกง หรือไม่ ? เมื่อพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา “ทำอย่างไรให้ลูกหนี้อยอมเจรจาและยอมชำระหนี้” รวมถึงการวางตัวและการใช้คำพูดเพื่อจูงใจ หรือ เพื่อกดดันให้ลูกหนี้อยอมชำระหนี้ตามเงื่อนไขในสัญญา จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ เหล่านี้ และนำมาใช้เพื่อให้ได้รับการชำระหนี้กลับคืนมาได้มากที่สุด

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมทราบถึงกฎระเบียบและข้อบังคับในติดตามหนี้ที่ถูกต้องและวิธีการใช้คำพูดกับลูกหนี้โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (NEGOTIATION SKILLS) มาประยุกต์ใช้กับลูกหนี้ในแต่ละประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ผู้เข้าฝึกอบรมจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้และในบางครั้งหากเกิดข้อโต้แย้งจากลูกหนี้หรือพบปัญหาเฉพาะหน้าต้องใช้ทักษะในการเจรจาเพื่อแก้ไขสถานการณ์โดยไม่เปิดช่องว่างหรือจุดอ่อนให้ลูกหนี้นำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง

ดังนั้น “เทคนิคการติดตามหนี้ภาคสนาม” จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เข้าร่วมสัมมนาสามารถเรียนรู้และนำทักษะต่าง ๆ จากการเรียนรู้ไปใช้แก้ปัญหาและเรียกเก็บเงินได้อย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสบการณ์จะส่งผลให้การจับหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธุรกิจมีสภาพคล่อง และมีกำไรโดยที่ “ได้ทั้งเงิน และได้ทั้งใจลูกหนี้”

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การติดตามหนี้ได้มากขึ้นและมีผลงานทางด้านจัดเก็บหนี้สูงขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดฝึกอบรม:-

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

4. รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย , เรียนรู้แบบ Adult Learning , แสดงบทบาทสมมติ (Role-Play) , วิทยากรจะจัดที่ดี หรือจุดที่ต้องปรับปรุง การยกตัวอย่างประกอบ หรือ ยกกรณีศึกษาให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมฟังจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร

5. หลักสูตรนี้ เหมาะสำหรับ

เจ้าหน้าที่ติดตามเร่งรัดหนี้สิน ภาคสนาม หรือเครดิต หรือฝ่ายฝ่ายสินเชื่อ หรือฝ่ายบริหารบัญชีลูกหนี้ หรือผู้ที่ต้องติดต่อเพื่อเรียกเก็บเงินจากลูกค้าที่มีปัญหาหรือเจ้าธุรกิจสามารถนำมาปรับประยุกต์ใช้กับกิจการของท่านได้

6. หัวข้อฝึกอบรม

1. ปัญหาที่เก็บเงินไม่ได้และข้ออ้างที่ลูกหนี้ชอบนำมาใช้บ่อย ๆ คืออะไร?

2. บทบาทและหน้าที่ & คุณสมบัติของพนักงานติดตามหนี้ที่ดี

3. การเตรียมพร้อมก่อนเดินทางไป ติดตามหนี้ ภาคสนาม

4. การหาข้อมูล ล่วงหน้า ก่อน ออกเดินทาง ไปติดตามหนี้

5. การประเมิน ผู้เข้าซื้อ และ ผู้ค้ำประกัน

6. เทคนิค การสืบเสาะ/ ค้นหา ลูกหนี้ ที่ย้ายหนี หรือ ย้ายที่อยู่ใหม่

7. ศิลปะการสนทนาเพื่อรับมือกับลูกหนี้ 5 ประเภท

7.1. ลูกหนี้ “ไม่หนี ไม่มี ไม่จ่าย

7.2. ลูกหนี้ กลุ่มอิทธิพล (ทหาร ,ตำรวจ,ข้าราชการท้องถิ่น)

7.3. ลูกหนี้ ชอบผลัดผ่อน

7.4. ลูกหนี้ ชอบบ่ายเบี่ยง > มีข้ออ้าง

7.5. ลูกหนี้ โกรธง่าย > โมโหร้าย (พูดจาเสียงดัง-โวยวาย)

8. การเจรจาต่อรอง (ความหมาย “การเจรจาต่อรอง”)

- อำนาจในการต่อรอง

- ทางเลือกที่จะนำมาใช้แก้ไข ความขัดแย้ง

- เวทีการเจรจาต่อรอง (Bargaining Arena)

- กลยุทธ์สำคัญในการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ 6 ขั้นตอน

- เคล็ดไม่ลับ ต้องเตรียมพร้อมเพื่อไว้รับมือกับลูกหนี้ 3 ประการ

9. กฎหมายที่ต้องรู้ในงานติดตามหนี้ ภาคสนาม

9.1 ความผิดฐานโกงเจ้าหนี้ (มาตรา 350)

9.2 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในภาวะซับซ้อน เมื่อ ลูกหนี้มี “ปิ่น”

9.3 การกระทำของลูกหนี้ดังต่อไปนี้ ผู้กระทำความผิดหรือไม่?

* ช่มชู้ > พยายามฆ่า

* หน่วงเหนี่ยว กักขัง > ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพ

* ยักยอกทรัพย์ > รับซื้อของโจร

* ฉ้อโกง

* หมิ่นประมาท

10. ร่าง พ.ร.บ. ที่เกี่ยวกับการทวงหนี้ที่เป็นธรรม

7. วิทยากร อาจารย์อ่องอาจ ฉันทสมบัติ

ผู้จัดการ ฝ่ายสินเชื่อ และกฎหมาย (CREDIT AND LEGAL MANAGER) บริษัท ยูโร ฟิทูพี ไดรเรคท์(ประเทศไทย) จำกัด
เขียนบทความพิเศษในวารสารภาษีบัญชีและกฎหมายธุรกิจ “ทำอย่างไรไม่ให้เกิดหนี้เสีย จัดการอย่างไรกับหนี้ที่มี
ปัญหา” เขียนเรื่อง “กลยุทธ์การกระชากหนี้”

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

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



Tel No. 0-2736-0408



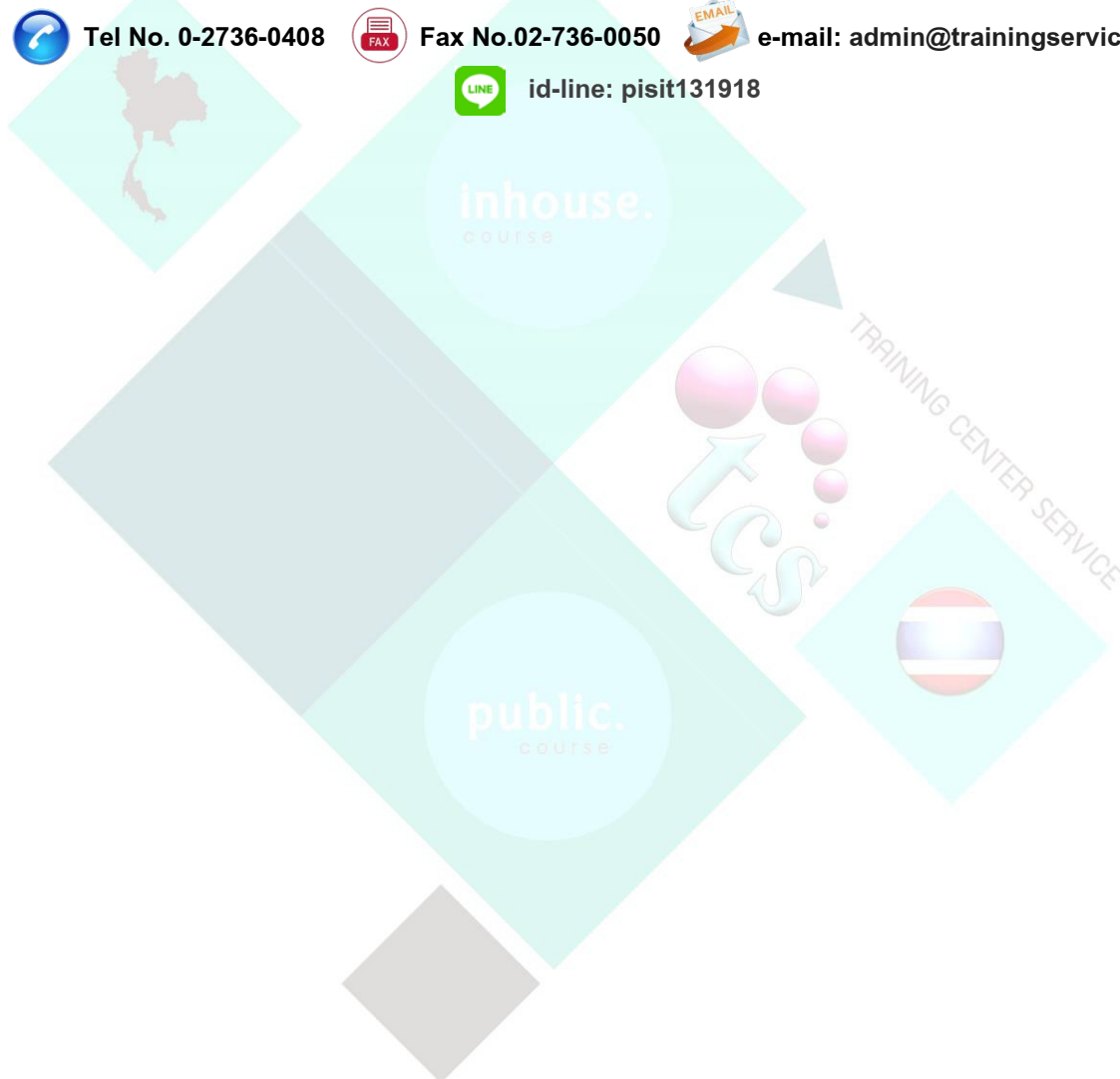
Fax No.02-736-0050



e-mail: admin@trainingservice.co.th



id-line: pisit131918





อาจารย์องอาจ จันทสมบัติ

ผู้จัดการ ฝ่ายสินเชื่อ และ กฎหมาย (CREDIT AND LEGAL MANAGER)
บริษัท ยูโร ฟิทูพี ไดเรคท์ (ประเทศไทย) จำกัด

การศึกษา : ปริญญาตรี สาขา บริหารธุรกิจ

การเข้าอบรม/สัมมนา

- Problem Solving & Decision Making
- Negotiating Skills
- The 7 Habits of Highly Effective People
- การสัมมนาที่ประเทศสิงคโปร์ Account Receivable Program (ARP) ในกลุ่มอีเลคโทรลักซ์เอเชีย

ประสบการณ์ในการทำงาน

ร่วมงานกับ บริษัท อีเลคโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด มาเป็นเวลา **28** ปี
ซึ่งได้ทำงานในแผนกควบคุมสินเชื่อและกฎหมายมาทุกตำแหน่ง

ประสบการณ์ในการเขียนหนังสือ

- เขียนบทความพิเศษในวารสารภาษีบัญชีและกฎหมายธุรกิจ “ทำอย่างไรไม่ให้เกิดหนี้เสีย จัดการอย่างไรกับหนี้ที่มีปัญหา”
- เขียนเรื่อง “กลยุทธ์การกระชากหนี้”

หัวข้อวิชาที่มีความถนัดในการ “บรรยาย”

- นโยบายสินเชื่อ และการควบคุมสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ (Credit Policy and Effective Credit Control)
- ทักษะการเจรจาเพื่อเร่งรัดหนี้สิน (Debts Collection Negotiation Skills)
- ทักษะการใช้โทรศัพท์เพื่อติดตามหนี้ (TELE-NEGO)

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

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



Tel No. 0-2736-0408



Fax No.02-736-0050



e-mail: admin@trainingservice.co.th



id-line: pisit131918

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

ประสบการณ์ในการบรรยาย
โดยได้รับเชิญให้เป็นวิทยากรเพื่อบรรยายและฝึกอบรมให้กับบริษัทต่าง ๆ (IN HOUSE)
และเป็นวิทยากรให้กับสถาบันฝึกอบรมหลายสถาบัน (PUBLIC) :-

ชื่อบริษัท

ประเภทธุรกิจ

- | | |
|--|---|
| 1. บริษัท เบ็ทเทอร์ฟาร์ม จำกัด (เบทาโกร) | จำหน่ายยา และอาหารสัตว์ |
| 2. บริษัท แพนคอสเมติก จำกัด | จำหน่ายยา เวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง |
| 3. บริษัท แผ่นเหล็กวิลาศไทย จำกัด | ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเหล็ก |
| 4. บริษัท ซีเคียวกอร์ด จำกัด | รักษาความปลอดภัย และระบบป้องกันความปลอดภัย |
| 5. บริษัท ไทยฟูจิซีร็อค จำกัด | จำหน่ายฟิล์มถ่ายภาพ และอุปกรณ์ต่าง ๆ |
| 6. บริษัท นครหลวงลิซซิ่ง จำกัด | เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ |
| 7. บริษัท นวชนกิจประกันภัย จำกัด | ให้บริการประกันภัยทุกประเภท |
| 8. บริษัท IEC จำกัด (มหาชน) | จำหน่ายโทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ |
| 9. บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด | จำหน่ายอุปกรณ์พลาสติก ชั้นวางของต่าง ๆ |
| 10. บริษัท คำเคมีภัณฑ์สยาม จำกัด (เครือซิเมนต์ไทย) | จำหน่าย และผลิต เม็ดพลาสติก |
| 11. บริษัท โตโยต้า ลิซซิ่ง จำกัด | เช่าซื้อรถยนต์โตโยต้า |
| 12. บริษัท สหโมเสท จำกัด (มหาชน) | จำหน่ายผลิตภัณฑ์กระเบื้องโมเสสและเซรามิค |
| 13. บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิตี้ อินดัสตรี (UCOM) | จำหน่ายอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม |
| 14. บริษัท เสริมสุข จำกัด | จำหน่ายน้ำอัดลม (เป๊ปซี่) |
| 15. บริษัท คาลแท็กซ์ (ไทย) จำกัด | จำหน่ายน้ำมัน |
| 16. บริษัท แอร์แคร์เรีย จำกัด | จำหน่ายแอร์ |
| 17. บริษัท เอเชียคอมแพ็ค จำกัด | จำหน่ายผ้าเบรค ดิสเบรค ก้ามเบรค |
| 18. บริษัท ปู่แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) | จำหน่ายปุ๋ย |
| 19. บริษัท รีฟโก้ อีควิปเมนท์ จำกัด | จำหน่ายอะไหล่เครื่องทำความเย็นทุกชนิด |
| 20. บริษัท อินซ์เคป เอ็นอาร์จี (ประเทศไทย) จำกัด | จำหน่ายเครื่องใช้สำนักงาน |
| 21. บริษัท ชินวัตร กรุป จำกัด | จำหน่ายอุปกรณ์สื่อสาร |
| 22. บริษัท คอมฟอร์ต เซ็นเตอร์ จำกัด | จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน |
| 23. บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) | ให้บริการประกันวินาศภัย |
| 24. บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) | ส่วนงานของบริษัทในเครือที่ให้เช่าซื้อรถแท็กซี่ |
| 25. บริษัท ซี.อาร์ บิวโร อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด | บริการติดตามหนี้บัตรเครดิตและโทรศัพท์มือถือ |
| 26. บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน) | ผู้ผลิตและจำหน่ายหนังสือตำราเชิงวิชาการ |
| 27. บริษัท กาญจนพาณิชย์ ลิซซิ่ง จำกัด | ให้เช่าซื้อรถจักรยานยนต์และเครื่องใช้ไฟฟ้า (พทยา) |
| 28. บริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด | จำหน่ายสีทั้งภายในและภายนอก |
| 29. บริษัท กัทส์ อินเวสติเคชั่น จำกัด | รักษาความปลอดภัยและระบบป้องกันความปลอดภัย |
| 30. บริษัท พรีเมียร์ซัพพลาย จำกัด | จำหน่ายวัสดุ และอุปกรณ์ถังบำบัดน้ำเสีย |
| 31. บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) | ธุรกิจสื่อสาร (อบรม 3 รุ่น) |
| 32. บริษัท ลี เรคโก้(ประเทศไทย) จำกัด | จำหน่ายเครื่องเขียน และเครื่องใช้สำนักงาน |

- | | |
|--|---|
| 33. บริษัท อคาเนย์ประกันภัย (2000) จำกัด | ฝ่ายควบคุมเบี้ยประกัน |
| 34. บริษัท คอมแพ็คสโตร์เรจิสโตรัล จำกัด | จำหน่ายระบบจัดแฟ้มชนิดรางเลื่อน |
| 35. ดี แทค (D-TAC) | ธุรกิจสื่อสาร |
| 36. บริษัท ทรู (True) | ธุรกิจสื่อสาร (แผนกCollection) |
| 37. บริษัท MINOR CORPORATION | ธุรกิจ สื่อการเรียนรู้ (หนังสือและตำรา) |

เป็นวิทยากรให้กับสถาบันฝึกอบรมหลายสถาบัน (PUBLIC)

1. เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส (TCS)
2. บริษัท ชาร์เตอร์ เมเนจเม้นท์ จำกัด (CMI)
3. บริษัท ดับเบิลดีจिट จำกัด
4. ศูนย์ธุรกิจ และ กฎหมาย
5. บริษัท อิทธิพลกรุ๊ป จำกัด
6. บริษัท บางกอกเทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด (BTC)
7. สถาบันฝึกอบรม (IAM)
8. บริษัท มัลติมีเดีย จำกัด(ต่างจังหวัด ทางภาคใต้)
9. Quality Training
10. Executive Seminars Limited
11. บริษัท เวิลด์เทรด เซ็นเตอร์ จำกัด
12. สถาบันพัฒนาธุรกิจ BCM (2000)
13. บริษัท เอ็กซ์เซคคิวทีฟ พลัส จำกัด
14. Career Development Center
15. สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย
16. บริษัท ดิอินทิกรัล เลิร์นนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด
17. Digital Wave
18. บริษัท ศูนย์กฎหมายธุรกิจ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
19. สถาบันพัฒนาผู้ประกอบการไทย (สพท.)
20. สถาบันฝึกอบรมและพัฒนาธุรกิจ บิซเนสเซนเตอร์
21. สถาบันการบริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย
22. บริษัท ไฮโพล เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเมนท์ จำกัด

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

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



Tel No. 0-2736-0408



Fax No.02-736-0050



e-mail: admin@trainingservice.co.th



id-line: pisit131918

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส