

# Training Effectief Telefonisch Incasseren

KWALITEIT  
IS HET  
UITSLUITEN  
VAN RISICO'S

## **Juist in dit digitale tijdperk is het van groot belang om de telefoon te pakken!**

Iedereen kan bellen, maar het voeren van incassogesprekken is andere koek. Debiteuren staan zelden met hun mond vol tanden en zijn in staat om ongemerkt uw betalingstermijn op te rekken. Ook kan het zijn dat, ondanks de nodige ervaring, een bepaalde routine is ontstaan in de werkzaamheden. Credit management is onderhevig aan veranderingen, zo ook de aanpak van het onderdeel telefonisch incasseren. Het is dan ook goed om de puntjes op de i te blijven zetten. De nadruk bij deze training ligt op de technieken van een telefoongesprek.

## **Wat haal ik eruit?**

- U maakt kennis met een effectief communicatieproces.
- U leert zinvol bellen!
- U gaat zelfverzekerd telefoneren.
- U kunt assertief reageren.
- U krijgt inzicht in het belang van een goed debiteurengesprek.
- U verbetert uw resultaten op het gebied van debiteurenbeheer.
- U verrijkt uw kennis.

Hierdoor zal uw cashflow gestimuleerd worden met uiteindelijk meer rendement als resultaat. Uiteraard zonder het commerciële belang uit het oog te verliezen.

## **Wie zijn mijn medecursisten?**

Dat zijn al die andere mensen die, net als u, klanten bellen voor geld. Het zijn de medewerkers van een afdeling debiteurenbeheer, financiële administratie of klantenservice. Ook ZZP-ers, directeurs in het MKB, credit collectors, credit consultants of managers, nemen deel.

### **Wat staat er op het programma?**

- Telefonisch binnenkomen...en dan? (script).
- Communicatieve incassovaardigheden, luisteren en vragen stellen.
- Doelbewust bellen: Structuur in een telefoongesprek.
- De ADA formule...Direct communiceren is niet klantvriendelijk!
- Omgaan met de argumenten van de debiteur (tegenwerpingen).
- Het afsluiten met een (betaal)belofte.
- Rollenspellen met realistische gebeurtenissen.

### **Wie geeft deze training?**

Onze trainers zijn deskundigen op het gebied van credit management. Zij hebben reeds jarenlang ervaring (en plezier!) in het vakgebied. De kneepjes van het vak weten zij als geen ander op u over te brengen. Zij zetten daarvoor hun beste acteerwerk in, maken gebruik van interactieve presentatiemethoden en werken indien gewenst met uw 'eigen dossiers'.

### **Waar en wanneer vindt de training plaats?**

De data voor de open trainingen treft u aan op onze trainingskalender. Deze trainingen vinden plaats in het opleidingscentrum van ons kantoor, gevestigd te Putten. Uiteraard is het mogelijk deze training exclusief voor u op maat te maken. Data, locatie, verzorging en investering, worden dan gespecificeerd in een offerte.

### **Wat kost het?**

Deze eendaagse training kent een investering van 20 CME's.  
Dit is inclusief verzorging, digitale syllabus en een certificaat van deelname.

### **Hoe schrijf ik mij in?**

- Via onze website [www.imnederland.com](http://www.imnederland.com). Hier treft u onder trainingen het inschrijfformulier aan.
- Via ons e-mailadres [trainingen@imnederland.com](mailto:trainingen@imnederland.com).
- Via uw accountmanager of neem contact op met ons kantoor op +31 (0)341 - 568 800.

### **Meer weten?**

#### **IMNederland Credit Management Services bv**

Voorthuizerstraat 69 A

Postbus 88

3880 AB Putten

Telefoon: +31 (0)341 – 568 800

Fax: +31 (0)341 – 568 899

E-mail: [info@imnederland.com](mailto:info@imnederland.com)

[www.imnederland.com](http://www.imnederland.com)