



# TRAINING TELEFONISCH INCASSEREN

**bvcm**+

# TRAINING

## TELEFONISCH INCASSEREN

Haal het maximale resultaat uit ieder telefoongesprek en realiseer een structureel beter resultaat: een lager DSO, een beter imago en minder klant verloop.

Deze training is er voor iedereen die zich weleens afvraagt: zal het mij lukken om de openstaande posten te incasseren? Kan ik mij beheersen om niet in de emotie van de debiteur mee te gaan? Kan ik zodanig strategisch handelen dat ik mijn doelen bereik?

### Wat leer je?

- Praktische communicatie- en gesprekstechnieken
- Reflecteren en probleemoplossend denken
- Resultaatgericht werken met oog voor imago- en klantbehoud
- Structureel beter resultaat te realiseren: voor je werkgever, voor de klant en voor jezelf



Trainingsdag  
10.00 uur - 16.00 uur



Klanten: € 495,- exclusief BTW  
Niet-klanten: € 595,- exclusief BTW



Hessenbergweg 83  
1101 CX Amsterdam

# ONDERWERPEN DIE O.A. WORDEN BESPROKEN

## Bijkomende facetten/onderwerpen

- Verbale en non-verbale communicatie
- Debiteurenbeheer (reactief versus proactief)
- Assertiviteitsvaardigheden (verbeteren assertiviteit)
- Fases van onderhandelen
- Conflicthantering



## Handige technieken (o.a. onderstaande voorbeelden)

- Communicatie- en gesprekstechnieken
- Vraagstellingstechnieken
- Onderhandelingstechnieken
- Gespreksopbouw

## Voorbeelden en oefeningen

- Test: ben jij assertief?
- Test: Hoe ga jij om met conflicten?
- Informatiebeoordeling



## Uitvoeren van rollenspel

- Opdracht: gesprekstechnieken
- Telefonisch incasseren
- Rollenspellen

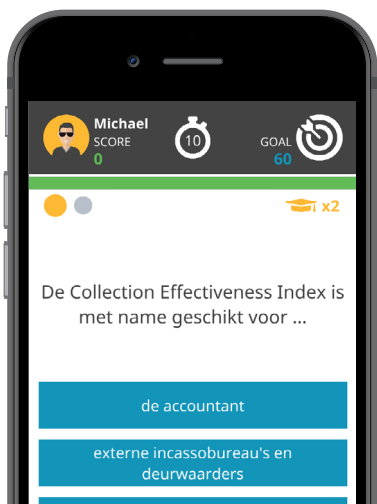


## DE TRAINING IS INCLUSIEF

- Trainingsmaterialen, syllabus en Knowingo
- Cursisten ontvangen na afloop van de training een ondertekend certificaat
- Lunch, warme en koude dranken
- Gratis parkeren voor de deur

### Voordelen training BVCM

- Kleinere groepen;
- Alle trainingen zijn gericht op persoonlijke ontwikkeling;
- De opdrachten en rollenspellen zijn gebaseerd op de eigen praktijk;
- De trainers delen actief kennis en ervaringen met de cursisten en geven de deelnemers concrete doelstellingen mee.



Klik op het icoon om u in te schrijven

## KNOWINGO

Onze trainingen zijn uitgebreid met Knowingo. Met behulp van een interactief en slim leerplatform (onder andere bestaande uit een app) krijg je voorafgaande aan én na afloop van de training, toegang tot de app om de opgedane kennis te blijven toetsen.

## Andere trainingen volgen?

Cijfers & KPI's voor effectief debiteurenbeheer

Kredietanalyse & kredietacceptatie

Gespreks- en onderhandelingstechnieken

Juridische aspecten van debiteurenbeheer