

# ethisch verantwoord (telefonisch) innen van vorderingen

€ 200,00 excl. BTW

## omschrijving

### OMSCHRIJVING

Ook uw organisatie heeft er belang bij om de facturen op een correcte, snelle en ethisch verantwoorde manier te innen. Een professioneel debiteurenbeheer houdt immers de cashflow van uw organisatie gezond, zonder dat u hiertoe uw klanten, huurders, patienten, ... nodeloos onder druk hoeft te zetten. Deze training leert u een constructief evenwicht te vinden tussen enerzijds degene die u iets verschuldigd is en anderzijds de financiële belangen van uw organisatie.

**Telefonisch incasseren** blijft tot nader order het meest efficiënte incassomiddel. Tijdens deze training leren de medewerkers hoe zij hun communicatieve en onderhandelingsvaardigheden kunnen optimaliseren, essentieel bij het telefonisch innen van vorderingen.

### VOOR WIE IS DEZE OPLEIDING BESTEMD?

Deze opleiding richt zich voornamelijk tot medewerkers die instaan voor het debiteurenbeheer in de social profit sector en de publieke sector zoals:

- Woonzorgcentra
- Sociale huisvestingsmaatschappijen
- Ziekenhuizen
- (Lokale) besturen
- Onderwijs
- ...

### VOORKENNIS

Voor deze opleiding is geen specifieke voorkennis vereist.

### METHODOLOGIE

Deze opleiding is doorweven met praktische tips. Case studies en diverse reactieoefeningen staan garant voor extra motivatie na de training. Bij deze opleiding wordt uitgegaan van concrete situaties. Om een optimale interactie te garanderen, beperken wij het aantal deelnemers.

## programma

- **Inleiding**
  - Belang van goede taakuitvoering voor imago en rendabiliteit/werkingsmiddelen
  - Redenen waarom klanten, huurders, patiënten,... niet betalen en verschillen in aanpak
  - De belangrijkste invorderingsprincipes ( geloofwaardigheid, volharding, escalatie, persoonlijke aanpak)
  - Het wettelijk kader
  - Ethisch verantwoord invorderen
- **Telefonisch invorderen , hoe doet u dat?**
  - **Inhoudelijk (de diverse stappen)**
  - **Vormelijk (stem, correct taalgebruik, juiste vragen juist stellen, stiltetechniek, glimlach, ....)**
  - **De kracht van gedachten**
  - **Diverse onderhandelingstechnieken**
  - **Oefeningen**
- **Hoe stelt u de klant centraal?**
  - **Assertiviteit – agressie – subassertiviteit**

- Empathie
- Correct gebruik van 'OMA' (oordeel- mening- advies)
- Actief luisteren:
  - 'ANNA' (altijd navragen, nooit aannemen)
  - 'NIVEA' (niet invullen voor een ander)
- Human2Human
- Actie- en reactieoefeningen
- ACE bij het invorderen
  - Hoe krijgt u tijdens het invorderen een 'amazing customer experience'?
  - Hoe omgaan met klanten die zich lastig gedragen?
  - Hoe omgaan met persoonlijke aanvallen?
  - Hoe positief formuleren? (ook bij negatieve boodschappen)

## praktisch

2 sessie(s) vanaf vrijdag 19/11/2021

LESDATA VOOR WEBINAR VANAF VRIJDAG 19/11/2021

DATUM	STARTUUR	EINDUUR
vrijdag 19/11/2021	09:00	12:00
vrijdag 26/11/2021	09:00	12:00

[Kies eventueel een andere locatie of tijdstip](#)

CONTACT

T: 078 35 39 30  
Tine@escala.be

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

## docent

**Bjorn Wittoeck** (°1977) woont in Dendermonde en is coach en trainer in alle thema's en aspecten van Credit Management. Na zijn opleiding Boekhouden en informatica is Bjorn zich blijven bijscholen. Hij werkte bijna 20 jaar in de automotive sector als Credit Professional. Als ervaren Credit Manager startte hij in 2017 een zelfstandige activiteit en naast het freelance werken verzorgt hij trainingen en opleidingen rondt Credit Management.

Momenteel is Bjorn Credit Project Manager bij Triple A Solutions. Een rol waarbinnen hij dagelijks bedrijven adviseert inzake hun order2bill proces.