

Szanowna Pani Magdaleno,

Powyższy materiał proszę traktować jako materiał do dyskusji merytorycznej, zakładając że zaproponowany przeze mnie układ może wzbudzić Pani zastrzeżenia.

Zadaniem powyższej oferty jest przybliżenie sposobów widzenia usługi przez strony tj. ustosunkowanie się do założeń oferty (akceptacja bądź jej brak).

Bardzo proszę o komentarz,

Pozdrawiam

Sylwester Kućmierowski

Warszawa 2000-11-22

Oferta na usługę szkoleniową w zakresie windykacji należności Projekt Readers Digest / CTM SP z o.o.

Założenia

W wyniku przeprowadzenia prac przygotowawczych, rekrutacji (spośród personelu zatrudnionego przez CTM Sp z o.o.) oraz szkoleń w zakresie merytorycznym i technicznym należy przygotować grupę 4-5 osób spośród których dwie osoby będą oddelegowane wyłącznie do zadań związanych z windykacją należności a pozostałe będą stanowić bufor bezpieczeństwa wykorzystywany w przypadku łatwiejszych spraw w ramach zagadnienia.

Proponowany przebieg projektu

1. Opracowanie i zatwierdzenie założeń dotyczących projektu
2. Jasno sprecyzowane cele i priorytety wykonawcze
3. Dokładny opis procesu windykacji oraz określenie zakresu kompetencji konsultantów ds. windykacji (określenie obszaru decyzyjnego) na poszczególnych etapach procesu.
4. Ustalenie szczegółowego harmonogramu (zarysu) działań na 2001 rok.
5. Selekcja personelu
6. Szkolenie w zakresie windykacji należności
7. Ewentualnie bieżący coaching.

Uwaga.

Należy zastanowić się nad ilością osób rekrutowanych oraz szkolonych. Z punktu widzenia prowadzącego zajęcia zmiana ilości osób (z 4 na 8-10) w niewielkim stopniu podnosi koszty szkolenia. Zwążywszy na dużą stresogenność wykonywanych zadań, należy liczyć się z niebezpieczeństwem niesprawdzenia się w tej roli wytypowanych osób. Kandydaci powinni mieć jednak możliwość powrotu do poprzednich zajęć w przypadku wyraźnych trudności w wykonywaniu windykacji.

Zadania w ramach projektu

Ad.1i2.Założenia dotyczące projektu przygotowane zostaną przez RD (readers Digest)

Ad.3 Wariantowy, dokładny opis procesu windykacji oraz określenie kompetencji konsultantów może zostać wykonany przez RD lub może zostać wspólnie opracowany przez RD oraz SK (Sylwestra Kucmierowskiego).

Ad.4. O ile będzie to niezbędne, należy opracować wstępny harmonogram działań w celu zaplanowania/przewidzenia rotacji personelu oraz określenia programu nadzoru działań, programu szkoleń oraz programu badania efektów działań z pewnym wyprzedzeniem.

Ad.5. Obszar współdziałania RD, CTM i SK - selekcja personelu odbędzie się w wyniku analizy dotychczasowych rozmów prowadzonych przez kandydatów, rekomendacji stron oraz spotkania trwającego ok. 6 godzin (wariant szkolenia - 4 dniowy)- mającego charakter ćwiczeń i testów dla kandydatów, połączonego z ogólnym szkoleniem nt. windykacji. (ilość osób proponowanych do udziału – ok.6)

W przypadku braku konieczności dokonania selekcji – szkolenie będzie przeprowadzone z kandydatami wydelegowanymi przez CTM i RD (wariant szkolenia 3,5 dnia szkoleniowego)

Ad.6 Szkolenie dla wybranej grupy kandydatów w wymiarze godzin szkoleniowych 28-32 (3,5-4 dni szkoleniowych)

Ad.7. O ile zaistnieje taka potrzeba istnieje możliwość wspomaganie rozruchu projektu przez konsultanta zewnętrznego w usytałonym czasie i wymiarze w miejscu wykonywania zadań lub sprawdzania poprawności działania w wyniku analizy treści nagrywanych rozmów.

Oferta cenowa

Ad.3 O ile zaistnieje taka konieczność możliwość prowadzenia konsultacji po standardowych stawkach (patrz. Ad 7)

O ile konsultacje będą się odbywały w wymiarze i formie przygotowywania szkolenia nie zostaną objęte żadnymi opłatami.

Ad.5 O ile rekrutacja będzie połączona ze wstępnym szkoleniem jej koszty zostaną uwzględnione w cenie czterodniowego szkolenia.

Ad.6. Proponowana cena szkolenia

Wymiar szkolenia 3,5 dnia - 14 500 zł netto

Wymiar szkolenia 4 dni - 16 500 zł netto

Ad.7. O ile będzie to wskazane, możliwość uczestnictwa w rozruchu projektu po standardowych stawkach w wysokości 300 zł/godz pracy konsultanta.

Oferta merytoryczna

Szkolenie dotyczące windykacji należności

Program szkolenia (wstępna propozycja)

1. Otoczenie projektu
2. Cel i zadania konsultanta ds. windykacji
3. Opis procesu windykacji
 - 3.1. Wysyłka korespondencji
 - 3.2. Rozmowy wychodzące
 - 3.3. Rozmowy przychodzące
4. Narzędzia windykacji
 - 4.1. Listy windykacyjne
 - 4.2. Telefony windykacyjne
 - 4.3. Profesjonalne firmy windykacyjne – obrót wierzytelnościami
5. Etapy windykacji
 - 5.1. Informowanie o zadłużeniu
 - 5.2. Prośba o uregulowanie zaległości
 - 5.3. Informowanie o przedsięwziętych działaniach

- 5.4. Postępowanie ugodowe
- 5.5. „Nękanie telefoniczne”
- 6. Kontrola procesu – zdarzenia nietypowe
 - 6.1. Działania krytyczne
 - 6.2. Przekazanie do decyzji
- 7. Follow up windykacji
 - 7.1. Kontrola wydarzeń, kontrola terminów
- 8. Reakcje na typowe zachowania klientów
 - 8.1. Opis grup klientów – ryzyko konfliktu
 - 8.2. Rozwiązywanie konfliktów
- 9. Reakcje na nietypowe zachowania klientów
 - 9.1. Trudne sprawy – raportowanie
 - 9.2. Typy klientów
 - 9.3. Unikanie konfliktów
 - 9.4. Analiza wyników i prawidłowości – segmentacja klientów

Metody prowadzenia zajęć

- 1. Prezentacja
- 2. Analiza regulaminów i procedur
- 3. Ćwiczenia grupowe
- 4. Symulacja rozmów
- 5. Ćwiczenia indywidualne
- 6. Analiza nagrań telefonicznych – skuteczna komunikacja

Struktura szkolenia :

ćwiczenia teoretyczne i prezentacje – 30 % czasu szkolenia, warsztaty i symulacje 70% czasu szkolenia.

Uwaga. Bardzo proszę o krytyczne ustosunkowanie się do oferty wstępnej.