



เทคนิคการทวงหนี้

การเจรจาต่อรองหนี้แบบถูกกฎหมายการทวงหนี้

ฉบับใหม่

หลักการและเหตุผล

การติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พนักงานติดตามหนี้พบบ่อยเสมอ คือ ลูกค้า ขอบหาเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือพบตัวลูกค้ายาก (ขอบหลบหน้า) ในบางกรณีอาจจะใช้โทรศัพท์ติดต่อลูกค้า ปัญหาที่พบบ่อยคือ ลูกค้าไม่ยอมรับโทรศัพท์หรือโชคดีอาจจะติดต่อลูกค้าได้แต่จะลูกค้าบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ เมื่อผู้เข้าฝึกอบรมอาจพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา “ทำอย่างไรให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและยอมชำระหนี้” การใช้คำพูดและน้ำเสียงเพื่อจูงใจ หรือโน้มน้าวให้ลูกค้ายอมชำระหนี้ตามเงื่อนไข โดยยังมีความสัมพันธ์ อันดีต่อกัน เรียกว่า **“ได้ทั้งเงิน และได้ทั้งใจ”** ลูกค้าอีกด้วย

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบถึงการเตรียมพร้อมก่อนเจรจาตามหนี้และศึกษาความเป็นไปได้ของลูกค้า ทราบถึงและวิธีการวางตัวหรือการใช้คำพูดกับลูกค้าในแต่ละสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นจริง วิธีรับมือลูกค้าต้องทำอะไร โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills) มาประยุกต์และใช้กับลูกค้าในแต่ละสไตล์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในการสัมมนาครั้งนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้ได้และจัดข้อโต้แย้งจากลูกค้าได้โดยการนำทักษะในการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขสถานการณ์และไม่เปิดช่องว่างหรือจุดอ่อนให้ลูกค้านำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง

ดังนั้น การใช้ทักษะจากกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองเพื่อนำมาติดตามหนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เข้าร่วมสัมมนาสามารถเรียนรู้และนำทักษะต่างๆ มาใช้แก้ปัญหาย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสบการณ์ ปัญหาหนี้เสียหรือหนี้สูญจะน้อยลงและส่งผลให้การจัดเก็บหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น องค์กรจะมีสภาพคล่อง และมีกำไรในที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การติดตามหนี้ได้มากขึ้นและมีผลงานทางด้านจัดเก็บหนี้สูงขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิด

ประโยชน์สูงสุด

3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบหลักการการใช้คำพูดอย่างไรจึงจะทำให้ลูกค้ายอมชำระหนี้

2. สามารถนำทักษะการเจรจาต่อรองมาใช้กับลูกค้าโดย”เราเก็บเงินได้และลูกค้ายังมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเรา”

3. สามารถนำจุดแข็งไปใช้และไม่เปิดจุดอ่อนให้ลูกค้าใช้เป็นข้ออ้างในการไม่ชำระหนี้

หัวข้ออบรมสัมมนา

ปัญหาที่ทำให้การเก็บเงินจากลูกหนี้ไม่ได้มักเกิดจาก ?

ทักษะการใช้โทรศัพท์ทวงหนี้

- การเตรียมพร้อม ก่อนจะโทรศัพท์ทวงหนี้
- ลักษณะของเสียง และสไตล์ของน้ำเสียง
- คำพูด, น้ำเสียง, ภาษากาย สามารถบอกอะไรได้บ้าง

ศิลปะในการสนทนาเพื่อรับมือกับลูกหนี้ 6 ประเภท

Roleplay แสดงบทบาทสมมติ 3 Case

- ลูกค้าชอบผัดผ่อน
- ลูกค้า บ่นเกี่ยวกับการชำระ
- ลูกค้าโกรธง่าย

การเจรจาต่อรอง (ความหมาย “ การเจรจาต่อรอง ”)

อำนาจในการต่อรอง

ทางเลือกที่จะนำมาใช้แก้ความขัดแย้ง

เวทีการเจรจาต่อรอง (Bargaining Arena)

กลยุทธ์สำคัญในการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ มี 6 ขั้นตอน

กฎหมายที่ต้องรู้ในการทวงหนี้

- โครงสร้าง & ขั้นตอน การติดตามหนี้
- พ.ร.บ. การติดตามทวงถามหนี้ ที่เป็นธรรม

วิทยากร อาจารย์อ้ออาจ ฉันทสมบัติ

ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อและกฎหมาย บริษัท ยูโร ฟินูฟิ ไคเรคท์ (ประเทศไทย) จำกัด

กำหนดการ วันศุกร์ที่ 21 ตุลาคม 2559

สถานที่ โรงแรมมารีบูเลอวาร์ด สุขุมวิท ซอย 5

ค่าอบรม	ราคา	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ท่านละ	3,500	245	(105)	3,640

หมายเหตุ - ค่าลงทะเบียนเข้าร่วมสัมมนาสามารถนำไปลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ 200%

- ราคารวมเอกสารประกอบการสัมมนา, อาหารกลางวัน, น้ำชา-กาแฟ

ใบลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมสัมมนา

หลักสูตร เทคนิคการทวงหนี้ การเจรจาต่อรองหนี้แบบถูกกฎหมายการทวงหนี้ ฉบับใหม่
กำหนดการ วันศุกร์ที่ 21 ตุลาคม 2559
สถานที่ โรงแรมมารีบูเลอวาร์ด สุขุมวิท ซอย 5

ค่าอบรม	ราคา	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ท่านละ	3,500	245	(105)	3,640

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา

1. ตำแหน่ง.....มือถือ.....
2. ตำแหน่ง.....มือถือ.....
3. ตำแหน่ง.....มือถือ.....

- ที่อยู่เพื่อออกใบเสร็จ : (กรุณากรอกรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อความถูกต้องในการออกใบเสร็จ)

(บจก./บมจ./หจก./ส่วนบุคคล) ชื่อ.....เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....

☐ สำนักงานใหญ่ ☐ สาขา.....เลขที่.....หมู่.....อาคาร/หมู่บ้าน.....ชั้น.....

ตรอก/ซอย.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

ผู้ประสานงาน.....มือถือ.....E-mail :

- ประเภทธุรกิจ.....

- ต้องการหักภาษี ณ ที่จ่ายหรือไม่ ☐ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ในนาม บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

เลขที่ 34/289 หมู่บ้านไทยสมบุรณ์ 2 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : **0135556000220**

โอนเงินเข้าบัญชี : บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด ประเภทบัญชี ออมทรัพย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเชียงราย เลขที่บัญชี **364-236239-5**

กรุณาแฟกซ์ใบลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงินมาที่ fax. เบอร์ 02-191-2509

บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

34/289 หมู่บ้านไทยสมบุรณ์ 2 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทร./โทรสาร 02-191-2509, 062-315-5283, 081-847-6341

e-mail : knctrainingcenter@hotmail.com, www.knctrainingcenter.com