



OKR TRAINING

บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 0 1055 64056 23 9

108/158 ซอยเพชรเกษม 108 ม.โกสุมพิตร ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160

Email : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)

Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

Phone Skill Negotiations of Debt Collection Technical

หลักสูตร เทคนิคการทวงถามทางโทรศัพท์และภาคสนาม เพื่อเร่งรัดหนี้สินอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการและเหตุผล (Introduction)

พนักงานติดตามหนี้มีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กรหากการติดตามหนี้ไม่มีประสิทธิภาพและติดตามหนี้คืนไม่ได้ จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และหนี้เสียจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีหลายปัจจัยที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดหนี้เสีย การติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พนักงานติดตามหนี้พบบ่อยๆ คือ ลูกหนี้ขอหาเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือติดต่อลูกหนี้ยาก(ไม่ยอมรับโทรศัพท์)ในบางกรณีลูกหนี้อาจจะยอมรับโทรศัพท์แต่จะบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้เมื่อพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา“ทำอย่างไรให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและยอมชำระหนี้”รวมถึงการใช้คำพูดและน้ำเสียงเพื่อจูงใจหรือเพื่อกดดันให้ลูกหนี้ยอมชำระหนี้ตามเงื่อนไขในสัญญาฯ การเรียนรู้และนำทักษะการเร่งรัดหนี้สินมาใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมต้องนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้กลับคืนมาได้มากที่สุด

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมทราบถึงกฎระเบียบและข้อบังคับในการใช้โทรศัพท์ติดตามหนี้ที่ถูกต้อง และวิธีการใช้คำพูดกับลูกหนี้โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (NEGOTIATIONSKILLS) มาประยุกต์ใช้กับลูกหนี้ในแต่ละประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักเกณฑ์ต่างๆที่นำมาใช้ผู้เข้าฝึกอบรมจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้และในบางครั้งหากเกิดข้อโต้แย้งจากลูกหนี้หรือพบปัญหาเฉพาะหน้า ต้องใช้ทักษะในการเจรจาเพื่อแก้ไขสถานการณ์โดยไม่เปิดช่องว่างหรือเปิดจุดอ่อนให้ลูกหนี้นำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง

ดังนั้นหลักสูตร“เทคนิคการทวงถามทางโทรศัพท์และภาคสนามเพื่อเร่งรัดหนี้สินอย่างมีประสิทธิภาพ”จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมสามารถเรียนรู้และนำทักษะต่างๆจากการเรียนรู้ไปใช้แก้ไขปัญหาและเรียกเก็บเงินได้อย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสบการณ์จะส่งผลให้การจัดเก็บหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธุรกิจมีสภาพคล่อง และ มีกำไรโดยที่จะ“ได้ทั้งเงิน และได้ทั้งใจลูกหนี้”

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อให้การติดตามหนี้ได้มากขึ้นและมีผลงานทางด้านจัดเก็บหนี้สูงขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

วิทยากรบรรยาย (Lecturer)

- อาจารย์ อองอาจ จันทสมบัตติ วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านฝ่ายสินเชื่อ และกฎหมาย ประสบการณ์บรรยาย หลักสูตรการเร่งรัดหนี้สินและการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ 30 ปี

ระยะเวลาอบรม (Period)

- 1 วัน (6 ชั่วโมง)



บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 0 1055 64056 23 9

108/158 ซอยเพชรเกษม 108 ม.โกสุมพิสัย ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160

Email : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)

OKR TRAINING Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

เนื้อหาการบรรยาย (Key Contents)

เวลา	หัวข้อการฝึกอบรม	รายละเอียด
09.00–12.00 น.	- ปัญหาที่ทำให้การเก็บเงินจากลูกหนี้ไม่ได้มักเกิดจาก ? Pre – Test Phone Skill Negotiations of Debt Collection Technical - บทบาท และหน้าที่ & คุณสมบัติ ของพนักงานเรอรัดฯ - ทักษะการใช้โทรศัพท์ทวงหนี้ - การเตรียมพร้อม ก่อนจะโทรศัพท์ทวงหนี้ - ลักษณะของเสียง และสไต์ของน้ำเสียง - คำพูด , น้ำเสียง, ภาษากาย สามารถบอกอะไรได้บ้าง - ศิลปะในการสนทนาเพื่อรับมือกับลูกหนี้ 6 ประเภท	วิทยาการบรรยาย ผู้เข้าอบรมร่วมเสนอความคิดเห็น กิจกรรม Workshop
12.00–13.00 น.	พักเที่ยง	
13.00–16.00 น.	- การเจรจาต่อรอง (ความหมาย “ การเจรจาต่อรอง ”) - อำนาจในการต่อรอง - ทางเลือกที่จะนำมาใช้แก้ความขัดแย้ง - เวทีการเจรจาต่อรอง (Bargaining Arena) - กลยุทธ์สำคัญในการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ มี 6 ขั้นตอน - ข้อเสนอแนะนักเจรจาหนี้ 3 ประการ - กฎหมาย ที่ต้องทราบเกี่ยวกับการตามหนี้ * หนี้ที่บังคับได้ / หนี้ที่บังคับไม่ได้ * พ.ร.บ. การติดตามทวงถามหนี้ ที่เป็นธรรม (ข้อปฏิบัติ / ข้อห้าม) Post – Test Phone Skill Negotiations of Debt Collection Technical	

หมายเหตุ กำหนดการอบรมและรูปแบบการอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมของบริษัทผู้เข้าอบรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ทราบหลักการการใช้คำพูดอย่างไรจึงจะทำให้ลูกค้ายอมชำระหนี้
- สามารถนำทักษะการเจรจาต่อรองมาใช้กับลูกค้าโดย“เราเก็บเงินได้และลูกค้ายังมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเรา”
- สามารถนำจุดแข็งไปใช้และไม่เปิดจุดอ่อนให้ลูกค้าใช้เป็นข้ออ้างในการไม่ชำระหนี้