

## Εκπαιδευτικό Σεμινάριο

### ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΣΤΗΝ ΚΡΙΣΗ και ΔΙΑΤΗΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΕ ΚΑΙΡΟΥΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Παρασκευή, 9 Φεβρουαρίου 2018, 09:00 – 15:45

#### Περιγραφή και Θεματολογία



Η πολυετής διάρκεια της οικονομικής κρίσης έχει εκτεταμένες και έντονες επιπτώσεις και παρενέργειες, σε πολλές πλευρές της ζωής των συμπολιτών μας, των πελατών και των συναλλασσομένων μαζί μας. Το ύψος των εισοδημάτων έχει μειωθεί, η ροή τους είναι συχνά διακοπτόμενη και επισφαλής, ενώ το χρέος των ιδιωτών και οι οφειλές τους τείνουν να αυξάνονται συνεχώς.

Οι προαναφερόμενες δυσπραγίες επηρεάζουν το συνολικό κύκλο οικονομικής δραστηριότητας, αφορούν ολοένα και περισσότερους από εμάς αφού επιδρούν στη ζωή μας και στη δουλειά μας ενώ επιδεινώνουν τα συναλλακτικά ήθη, την καλή πίστη μεταξύ των συναλλασσομένων και τις σχέσεις μεταξύ των επαγγελματιών και των πελατών τους.

Η φόρτιση που νιώθουμε σε αυτές τις περιπτώσεις και η απογοήτευση μας είναι δυσβάσταχτες και εξαιρετικά δύσκολο να τις διαχειριστούμε.

Αισθανόμαστε ότι ευρισκόμαστε σε «συμπληγάδες», αφού από τη μια θέλουμε να εισπράξουμε όσα μας οφείλονται, ενώ από την άλλη θέλουμε να διατηρήσουμε τις σχέσεις μας και την προοπτική των συνεργασιών μας.

Το εν λόγω Εκπαιδευτικό Σεμινάριο, **διάρκειας (8) εκπαιδευτικών ωρών**, αναλύει τις προηγούμενες καταστάσεις και προτείνει εφαρμοσμένους, αποτελεσματικούς και νηφάλιους τρόπους διαχείρισής τους και επίλυσης των προβλημάτων που ανακύπτουν. Αυτό επιτυγχάνεται στο πλαίσιο της ακόλουθης **θεματολογίας**, η οποία εστιάζει το ενδιαφέρον της στην αποτελεσματική είσπραξη οφειλομένων και, ταυτόχρονα, στη διατήρηση καλών σχέσεων και προοπτικών εξέλιξης των εργασιών μας:

- Βασικές αρχές είσπραξης οφειλών
- Αποτελεσματικές Τεχνικές είσπραξης οφειλών
- Οι 4 τύποι των πελατών που χρωστούν
- Βασικές αρχές αποτελεσματικής διαπραγμάτευσης
- Πώς χειριζόμαστε "dirty tricks" των πελατών και των συναλλασσομένων μαζί μας
- Πώς διατηρούμε καλές σχέσεις με τους πελάτες μας και μετά τις «εφόδους» είσπραξης οφειλών
- Διαχείριση της έντονης συναισθηματικής φόρτισης των πελατών και των συναλλασσομένων μαζί μας
- Η εκτόνωση της φόρτισης
- Η Διαχείριση των δικών μας συναισθημάτων
- Η εκτόνωση της δικής μας φόρτισης και του stress

Η προηγούμενη θεματολογία είναι πλούσια και οι απορρέουσες μέθοδοι, τεχνικές και προτάσεις είναι εφαρμοσμένες και επιτυχώς τεκμηριωμένες, ώστε να παρέχουν ουσιαστικές λύσεις σε προβλήματα που αντιμετωπίζουμε κατά τις συναλλαγές μας, στη ζωή μας και στη δουλειά μας.



## **Σε ποιους απευθύνεται**

Το εκπαιδευτικό σεμινάριο απευθύνεται σε:

- α.** Στελέχη και υπαλλήλους επιχειρήσεων που έχουν την ευθύνη είσπραξης οφειλών και επιθυμούν να βελτιώσουν περαιτέρω την αποτελεσματικότητα τους και τα συστήματα είσπραξης που ακολουθούν στις συναλλαγές τους.
- β.** Στελέχη και υπαλλήλους ασφαλιστικών εταιρειών και επιχειρήσεων ασφαλιστικής διαμεσολάβησης που ασκούν έργο είσπραξης οφειλών, ενώ ταυτοχρόνως, καλούνται να συμβάλλουν στη διατήρηση του πελατολογίου των εταιρειών τους.
- γ.** Στελέχη και υπαλλήλους Διευθύνσεων Εξυπηρέτησης Πελατών, Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων, Τραπεζών και άλλων επιχειρήσεων που χειρίζονται δύσκολες περιπτώσεις πελατών και επιθυμούν να ισχυροποιήσουν ακόμη πιο πολύ τη σχετική τεχνογνωσία τους.
- δ.** Σε Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητές όλων των βαθμίδων (Συντονιστές Ασφαλιστικών Συμβούλων, Unit Managers, Ασφαλιστικούς Συμβούλους, Πράκτορες και Μεσίτες Ασφαλίσεων) που έχουν το δύσκολο έργο διατηρησιμότητας και ανάπτυξης των εργασιών τους, διατήρησης και ανάπτυξης του πελατολογίου τους, διατήρησης καλών συναλλακτικών ηθών και καλής πίστης παρά τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης και την προκύπτουσα έξαρση οφειλών, εξαγορών και μειωτικών αλλαγών συμβολαίων
- ε.** Όσους ασχολούνται ευθέως ή εμμέσως, με εισπράξεις οφειλών (debt collectors) σε προϊσταμένους, υπαλλήλους, στελέχη των κεντρικών υπηρεσιών οποιασδήποτε βαθμίδας των διαφόρων επιχειρήσεων, που ασχολούνται και σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με συναλλαγές πελατών και με τις εισπράξεις οφειλών (debt collectors), με στόχο να μειωθούν τα χρεωστικά υπόλοιπα από πελάτες που έχουν καθυστερήσει τις πληρωμές τους.

## **Στόχοι Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου**

Το Εκπαιδευτικό Σεμινάριο έχει τους εξής κύριους στόχους:

- Να προτείνει αξιόπιστες τεχνικές είσπραξης οφειλών, σε περιβάλλον καλών σχέσεων και συναλλακτικών ηθών
- Να προσφέρει, στο εκπαιδευτικό κοινό, ουσιαστικά εργαλεία δουλειάς, που οδηγούν στη μείωση των οφειλομένων ποσών και στη μείωση των χρονικών καθυστερήσεων καταβολής τους
- Να προτείνει εφαρμοσμένους και αποτελεσματικούς τρόπους διατήρησης καλών σχέσεων με πελάτες και συναλλασσομένους, παρά τη φόρτιση που προκαλεί η απαίτηση είσπραξης οφειλών
- Να εξηγήσει στους συμμετέχοντες την ψυχολογία όσων οφείλουν και χρωστούν, προκειμένου να είναι πιο εύκολο το «ξεκλείδωμα» τους
- Να διευκολύνει στην αναγνώριση «κακοπληρωτών», ώστε να αποτρέπεται ή εξελικτικά να περιορίζεται το φαινόμενο συσσώρευσης οφειλών και διαμόρφωσης επισφαλούς πελατολογίου.

Κατά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες αναμένεται να έχουν βελτιώσει αισθητά την τεχνογνωσία τους, τις τεχνικές, τις μεθόδους και τα συστήματα που ακολουθούν καθώς και την ικανότητα αναγνώρισης αφερέγγυων συναλλασσομένων ή συναλλασσομένων μη καλής πίστης και προοπτικής.

## **Εκπαιδευτικές Σημειώσεις**

Οι συμμετέχοντες στο Εκπαιδευτικό Σεμινάριο θα λάβουν πλήρες σετ ηλεκτρονικών σημειώσεων και παρουσιάσεων, στο προσωπικό ή εργασιακό τους e-mail.

## **Εισηγήτρια Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου**

Εισηγήτρια του Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου είναι η κα **Ράνια Τσάβαλου**, Εργασιακή και Συμβουλευτική Ψυχολόγος, M.A. του Middlesex University και πτυχιούχος Ασφαλιστικής Επιστήμης και Στατιστικής του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Διαθέτει εξαιρετική εμπειρία επί θεμάτων ανθρωπίνων σχέσεων και επικοινωνίας, ενώ εξειδικεύεται στην αναγνώριση και στην αποτελεσματικά διαχείριση έκτροπων συμπεριφορών, ενσυναίσθησης και συναισθηματικής νοημοσύνης.

## Κόστος Συμμετοχής

### Εταιρείες – Μέλη ΕΙΑΣ

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€100**
- πολλαπλές συμμετοχές (άνω των τριών): **€70** ανά συμμετοχή

### Εταιρείες - μη Μέλη ΕΙΑΣ

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€130**
- πολλαπλές συμμετοχές (άνω των τριών): **€100** ανά συμμετοχή

### Μέλη ΕΙΑΣ ALUMNI SOCIETY

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€50**

### Προεγγραφείτε τώρα!

Εάν προεγγραφείτε έως την **Παρασκευή 19 Ιανουαρίου 2018**, θα έχετε **έκπτωση 30%** επί των αναγραφόμενων διδάκτρων, πλην αυτών της **ALUMNI SOCIETY** που αυτοχρηματοδοτούν τα διδάκτρα τους.

**Αιτήσεις Συμμετοχής θα γίνονται δεκτές μέχρι και την Τετάρτη 7 Φεβρουαρίου 2018.**

Το ανωτέρω Εκπαιδευτικό Σεμινάριο θα πραγματοποιηθεί στο εκπαιδευτικό κέντρο του ΕΙΑΣ (Λ. Συγγρού 106, 5ος όροφος).

## ΕΠΙΔΟΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΦΟΡΟΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

Το σεμινάριο είναι εντάξιμο στην επιδότηση ΟΑΕΔ/ΛΑΕΚ (0,24%), ενώ, ειδικά για τους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές, σημειώνουμε ότι οι εκπαιδευτικές δαπάνες φοροεκπίπτουν.

### Δυνατότητα Διεξαγωγής σε Ενδοεπιχειρησιακό Περιβάλλον



Το σεμινάριο μπορεί να διεξαχθεί και σε ενδοεπιχειρησιακό περιβάλλον ενδιαφερομένων Εταιρειών, αρκεί ο αριθμός των συμμετοχών να το επιτρέπει.

- **Αίτηση Συμμετοχής**, επισυνάπτεται ακολούθως



Προς το Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών  
Λ. Συγγρού 106, 117 41 ΑΘΗΝΑ  
Τ: 210 9219660, F: 210 9219917  
E-mail: [eiasinfo@eias.gr](mailto:eiasinfo@eias.gr)

Σπουδών

Σας γνωρίζουμε ότι στο Εκπαιδευτικό Σεμινάριο **ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΣΤΗΝ ΚΡΙΣΗ και ΔΙΑΤΗΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΕ ΚΑΙΡΟΥΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ**, που θα πραγματοποιηθεί **την Παρασκευή 9 Φεβρουαρίου 2018**, από την Εταιρία μας θα μετάσχουν οι ακόλουθοι:

#### ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ	ΤΗΛ.:	EMAIL:
.			
.			
.			
.			

#### Όροι συμμετοχής & πληρωμής:

• Η συμμετοχή στα Προγράμματα/Σεμινάρια του Ε.Ι.Α.Σ. κατοχυρώνεται με την κατάθεση της αίτησης συμμετοχής και του ποσού των διδάκτρων στους παρακάτω τραπεζικούς λογαριασμούς του ΕΙΑΣ.

Η πληρωμή των διδάκτρων μπορεί να γίνει είτε στα γραφεία του ΕΙΑΣ με μετρητά ή με πιστωτική είτε με κατάθεση σε έναν από τους ακόλουθους τραπεζικούς λογαριασμούς του ΕΙΑΣ:

**ALPHA BANK: 114-00-2786006633**  
IBAN: GR8101401490114002786006633

**ΕΘΝΙΚΗ: 142/48003627**  
IBAN: GR6501101420000014248003627

**ΠΕΙΡΑΙΩΣ: 5032013025-298**  
IBAN: GR6801720320005032013025298

**EUROBANK: 0026.0141.47.0200566956**  
IBAN: GR4002601410000470200566956

• Αντίγραφο του καταθετηρίου παρακαλούμε να σταλεί είτε ηλεκτρονικά με mail στο [eiasinfo@eias.gr](mailto:eiasinfo@eias.gr) είτε με fax στον αριθμό 210 9219917. Είναι απαραίτητο να αναγράφετε το ονοματεπώνυμο σας ή την εταιρία σας καθώς και τον τίτλο του σεμιναρίου στην κατάθεση.

#### Επιστροφή διδάκτρων/Πολιτική ακύρωσης:

Δίδακτρα **επιστρέφονται** στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Εφόσον γίνει γραπτή ενημέρωση στο ΕΙΑΣ τουλάχιστον πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη του Σεμιναρίου. Δίνεται επίσης η δυνατότητα να γίνει είτε αντικατάσταση του συμμετέχοντα είτε να μεταφερθεί το ποσό της συμμετοχής σε μελλοντικό Σεμινάριο του ΕΙΑΣ.
- Σε περίπτωση ακύρωσης του Σεμιναρίου από τον διοργανωτή (ΕΙΑΣ).

Δίδακτρα **δεν επιστρέφονται** στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος ακυρώσει τη συμμετοχή του τις τελευταίες πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη του Σεμιναρίου ή εάν για οποιαδήποτε λόγο δεν προσέλθει στο Σεμινάριο χωρίς προειδοποίηση.

\* Παρακαλούμε όπως συμπληρώσετε στον παρακάτω πίνακα τα στοιχεία όπου επιθυμείτε να εκδοθεί το σχετικό παραστατικό (Απόδειξη ή Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών, Ατομικά στοιχεία για Φυσικά Πρόσωπα ή της Εταιρίας σας).

#### ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ

ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ: \_\_\_\_\_ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: \_\_\_\_\_

ή ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: \_\_\_\_\_ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: \_\_\_\_\_

ΑΦΜ: \_\_\_\_\_ ΔΟΥ: \_\_\_\_\_

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: \_\_\_\_\_ ΠΟΛΗ: \_\_\_\_\_ Τ.Κ.: \_\_\_\_\_

ΤΗΛΕΦΩΝΑ: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_ EMAIL: \_\_\_\_\_

Είστε Μέλος της ALUMNI SOCIETY ΤΟΥ Ε.Ι.Α.Σ.: ΝΑΙ  ΟΧΙ

Το παρόν πρόγραμμα θα το υποβάλλετε στο 0,24% του ΟΑΕΔ/ΛΑΕΚ; ΝΑΙ  ΟΧΙ

Όνοματεπώνυμο Υπευθύνου: \_\_\_\_\_

ΕΤΑΙΡΙΑ: \_\_\_\_\_ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: \_\_\_\_\_ ΣΦΡΑΓΙΔΑ/ΥΠΟΓΡΑΦΗ: \_\_\_\_\_