

---SCHEDA DI ADESIONE---

da compilare e restituire a PAVIASVILUPPO
tramite fax al n. **0382/393270** (oppure **0382/393396**)

La ditta.....

con sede aCAP.....

indirizzo.....PROV.(.....)

Tel.fax

P.IVA

Cod. Fiscale

E-mail.....

Settore/Attività prevalente

n. dipendenti.....

dà la propria adesione al corso

**La gestione del rapporto con il cliente nell'azione di
RECUPERO TELEFONICO DEI CREDITI**

che si svolgerà a Pavia in data

31 gennaio 2012

PARTECIPANTE (compilare una scheda per partecipante):

Cognome e nome.....

Luogo e data di nascita.....

Ruolo svolto in azienda

GARANZIE E DIRITTI DELL'INTERESSATO IN OTTEMPERANZA AL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003 SULLA "RISERVATEZZA" Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003 si informa che i dati personali raccolti a mezzo della presente scheda saranno trattati sia a mezzo di sistemi informatici sia manualmente, osservando le disposizioni di cui all'art. 31 (obblighi di sicurezza). Le finalità del trattamento sono da individuare in scopi organizzativi/gestionali per la realizzazione dell'attività formativa e di programmazione di ulteriori interventi formativi che rientrano nell'attività istituzionale di Paviaviluppo. Il conferimento dei dati è facoltativo. Un eventuale rifiuto impedisce tuttavia la fornitura del servizio e gli adempimenti legali e fiscali ad esso connessi. Titolare del trattamento è Paviaviluppo e responsabile è il Direttore. L'interessato ha diritto, ai sensi dell'art. 7 della suddetta legge, di avere conferma dell'esistenza dei dati che lo riguardano, di cancellarli, rettificarli o aggiornarli e di opporsi al trattamento effettuato ai fini di informazione commerciale, invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato. Il sottoscritto interessato con la firma apposta in calce conferma di essere stato informato ai sensi dell'art. 13 legge 196/2003 circa finalità e modalità di trattamento e ai sensi dell'art. 7 dei propri diritti. Attesta il proprio consenso al trattamento dei dati personali per le finalità sopra specificate.

Data.....Timbro e firma.....

Nelle economie moderne, sempre più fondate sull'importanza del "fattore conoscenza", la formazione e l'aggiornamento continuo di tutti coloro che operano nel mondo aziendale rappresenta un elemento di sviluppo di grandissima rilevanza. Le imprese di piccola e media dimensione, tuttavia, restano sovente ai margini delle opportunità di formazione. L'offerta formativa della Camera di Commercio di Pavia è intesa soprattutto a colmare questo gap.

PAVIASVILUPPO, Azienda Speciale della Camera di Commercio di Pavia, si propone di progettare e realizzare interventi di formazione, informazione, ricerca e consulenza coerenti con le esigenze del sistema economico della provincia e del mercato del lavoro locale.

Per ulteriori informazioni:

PAVIASVILUPPO

Azienda Speciale

della Camera di Commercio di Pavia

C.so Strada Nuova, 47/d

27100 Pavia

Tel. 0382/393271 – 0382/393417

Fax 0382/393270 – 0382/393396

e-mail: paviaviluppo@pv.camcom.it

**AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE
PER LA QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV
= UNI EN ISO 9001:2008 =**

**SOGGETTO ISCRITTO ALL'ALBO REGIONALE
DEGLI OPERATORI ACCREDITATI PER I
SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE
PROFESSIONALE**

PAVIASVILUPPO
Azienda Speciale Camera Commercio Pavia

Percorsi formativi aziendali

**La gestione del rapporto con
il cliente nell'azione di
RECUPERO
TELEFONICO DEI
CREDITI**



PAVIA

31 GENNAIO 2012

---OBIETTIVI---

Il recupero crediti è di per sé un'attività percepita come "difficile" da chi la effettua e "colpevolizzante" dal cliente moroso. Il che induce spesso a comportamenti poco efficaci: da un lato, infatti, l'addetto al recupero, forte della giustizia della sua richiesta, tende ad attivare comportamenti impositivi, che possono incidere negativamente sulla relazione con il cliente. Per converso, il cliente moroso – sentendosi posto "sotto accusa" – tende ad attuare comportamenti difensivi che possono sfociare talvolta in aggressività o – viceversa – in accettazione verbale della richiesta cui non segue l'azione concreta del pagamento del dovuto.

Il corso si propone quindi di trasferire ai partecipanti :

- **Modalità comunicative** idonee a gestire il rapporto telefonico con il cliente in maniera **efficace** e quindi tale da conseguire il risultato concreto del recupero, tutelando nel contempo il rapporto con il cliente stesso.
- La precisa **consapevolezza** del proprio ruolo, nonché le modalità più opportune a che tale ruolo sia sviluppato con la massima efficacia, motivando in tal modo chi opera questo servizio

---A CHI SI RIVOLGE---

Il corso è rivolto a Addetti al recupero crediti, Credit Managers, personale amministrativo

-DURATA E SEDE DEL CORSO-

31 GENNAIO 2012

dalle ore 9.15 alle ore 17.15

Sede: C.so Strada Nuova 47/d
(cupola Arnaboldi)- PAVIA

---CONTENUTI---

- Il recupero crediti come elemento strutturale del **cash flow aziendale**. L'importanza delle azioni di recupero crediti e del ruolo degli addetti al recupero
- Il rapporto telefonico con il cliente: i presupposti di base per una efficace comunicazione. Le dinamiche della **comunicazione interpersonale**: come utilizzarle adattandole allo strumento telefonico
- Le differenti tipologie di clienti e i diversi atteggiamenti nei confronti del creditore: come adeguare le proprie modalità comunicative alle caratteristiche ed ai comportamenti dell'interlocutore, utilizzando lo "**stile di comunicazione**" più efficace
- I differenti schemi di telefonata, coerenti con lo "stile di comunicazione" prescelto in relazione alla tipologia del cliente
- L'approccio al problema del credito inespresso: come raccogliere dal cliente tutte le **informazioni** necessarie ad una visione completa e definita del problema
- Come gestire le risposte dell'interlocutore, soprattutto con riferimento agli **eventuali "alibi"** da lui avanzati
- Come concordare col debitore le azioni successive al colloquio, finalizzate alla **soluzione del problema**
- Come superare le **situazioni rese "difficili"** dal comportamento dell'interlocutore, evitando e/o superando i momenti conflittuali

Relatore: dott. Gianni Bocchio

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Il corso prevede una **quota di partecipazione** individuale di **100,00 Euro + IVA (21%)**.

Nel caso di più partecipanti di una stessa azienda è prevista una riduzione del 30% per ogni iscritto oltre al primo.

La quota di partecipazione dovrà essere versata a mezzo **Bonifico Bancario** – codice iban: IT 63 1 05048 11302 000000046590 - **Intestato a: PAVIASVILUPPO**, Azienda Speciale Camera Commercio Pavia, presso **Banca Popolare Commercio e Industria**, Corso Strada Nuova 61/c, Pavia, **specificando la causale del versamento**. A seguito del pagamento verrà rilasciata regolare fattura.

L'iscrizione si intende perfezionata al ricevimento da parte di PAVIASVILUPPO della scheda di adesione compilata e sottoscritta, accompagnata dalla ricevuta del versamento della quota prevista, entro 7 giorni dalla data di inizio del corso.

In caso di disdetta sarà restituito il 50% della quota di partecipazione ai iscritti che recedono dal corso entro il terzo giorno precedente la data di inizio. Negli altri casi la quota non potrà essere resa. Sarà comunque rilasciato il materiale didattico.

Le iscrizioni verranno accettate in base all'ordine cronologico di arrivo.

PAVIASVILUPPO si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso qualora non sia raggiunto il numero minimo di partecipanti. Le quote versate verranno restituite.

AL TERMINE DEL CORSO VERRA' RILASCIATO UN ATTESTATO DI FREQUENZA
