

## SCHEDA DI ADESIONE

da compilare e restituire a PAVIASVILUPPO  
tramite fax al n. **0382/393270** (oppure **0382/304559**)

La ditta.....  
con sede a .....CAP.....  
indirizzo.....PROV.(.....)  
Tel. .... fax .....  
P.IVA .....  
Cod. Fiscale .....  
E-mail.....  
Settore/Attività prevalente .....  
n. dipendenti.....

dà la propria adesione al corso

**Come recuperare i crediti senza perdere i clienti ed  
evitando l'intervento legale**  
che si svolgerà a Pavia in data  
**24 febbraio 2011**

**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 la Dott. Alessandro Scaccheri. 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 – 0382/304559

e-mail: [paviaviluppo@pv.camcom.it](mailto: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*

**Come recuperare i  
crediti senza perdere i  
clienti ed evitando  
l'intervento legale**



**PAVIA**  
**24 FEBBRAIO 2011**

## OBIETTIVI

- ▶ individuare un metodo valido che non evochi l'intervento legale,
- ▶ scelta, preparazione e motivazione del personale addetto al recupero
- ▶ pianificazione dei tempi operativi degli interventi e dei tempi di contatto
- ▶ analisi dei clienti in sofferenza creditizia
- ▶ cenni sull'analisi dei costi del recupero,
- ▶ individuazione dei piani di rientro con transazione amichevole,
- ▶ conoscere ed evitare i comportamenti sanzionabili
- ▶ codice deontologico

## A CHI SI RIVOLGE

Il corso è rivolto a tutti coloro che hanno contatto con i clienti, sia a livello amministrativo che in ruoli di vendita, ove questi siano deputati anche al recupero dei crediti: Amministratori; agenti di commercio; Società di recupero crediti, Capi area, Supervisor Aziende, Credit Manager, Responsabile Contabilità Clienti, Responsabili Recupero Crediti.

## DURATA E SEDE DEL CORSO

**24 febbraio 2011**

dalle ore 9.15 alle ore 13.00  
e dalle ore 14.00 alle ore 17.15

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

**Relatore: dott. Gianfranco Bianchi**

## CONTENUTI

- **Presentazione** del percorso logico,
- **Come organizzare l'azione di recupero:** La ricerca dei punti deboli del debitore
- **Self presentation – phone collection** : l'importanza di una corretta presentazione del servizio recupero,
- **La scelta del personale addetto all'azione:** Eloquio fluente, temperamento brillante, entusiasmo,
- L'addestramento del **personale**,
- **La concreta motivazione del personale:** valutazione di un piano di compensi proporzionali,
- La **voce** come strumento principale,
- I **linguaggi della comunicazione** e come utilizzarli secondo le finalità di recupero,
- **Gli script**, ovvero l'analisi delle parole in funzione dello scopo: l'organizzazione dei documenti interni
- Decalogo per **l'ottimizzazione della comunicazione telefonica**,
- **Pianificazione degli interventi** telefonici e degli incontri,
- In caso di assenza,
- **Tempi** tecnici di contatto – Tempi totali,
- **Approccio** formale ed approccio legale,
- La procedura giuridica (cenni),
- **Valutazione dei tempi e dei costi** di procedura giuridica (cenni),
- Piano di **rientro**,
- **Transazione** amichevole,
- **Comportamenti sanzionabili**,
- **Cessione del credito** e relativi costi,
- Certificazione ed accreditamento e **codice deontologico** (breve cenno).

## MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Il corso prevede una **quota di partecipazione** individuale di **100,00 Euro + IVA (20%)**.

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 I 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 corsisti che recedono dal corso entro il terzo giorno precedente la data di inizio. Negli altri casi la quota non potrà essere resa.

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