



Do: **Główniej Księgowej**  
DW: Działu Egzekucji

Szanowni Państwo,

w imieniu Centrum Szkoleniowego Administracja Publiczna oraz p. Jowity Kalajew chciałbym zaprosić Państwa na:

## **SZKOLENIE ONLINE**

### **„Windykacja telefoniczna należności jednostek sektora finansów publicznych - efektywne rozmowy, diagnozowanie sytuacji, odkrywanie manipulacji”**

**Prowadzenie: Jowita Kalajew\***

**29 listopada 2024 roku (piątek) na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE**

**\*Jowita Kalajew** - absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego oraz szkoły trenerów; od wielu lat jest trenerem; w tym czasie przeprowadziła ponad 1000 szkoleń z takich dziedzin jak: motywowanie, zarządzanie czasem, planowanie i kontrola, retoryka; **trener w największych projektach szkoleniowych dla sektora publicznego w Polsce.**

Przedsiębiorcy od dawna wiedzą, że proces windykacji dłużnika należy rozpocząć od windykacji telefonicznej. **Największą zaletą tej formy kontaktu z wierzycielem są niskie koszty i wbrew pozorom wysoka skuteczność** - szczególnie w porównaniu z czasochłonnym procesem sądowym a następnie działaniami komornika. **Zalety tej formy odzyskiwania należności jsfp dostrzega coraz więcej urzędów w całej Polsce** przyspieszając proces splotu środków oraz obniżając koszty funkcjonowania urzędu.

**Celem szkolenia jest** nabycie wiedzy i umiejętności z zakresu prowadzenia efektywnych rozmów z klientami w procesie windykacji telefonicznej w urzędzie, poznanie narzędzi komunikacji z dłużnikiem oraz technik i sposobów radzenia sobie w trudnych sytuacjach podczas prowadzenia telefonicznej windykacji.

**Warsztaty przygotowane zostały dla** pracowników komórek windykacyjnych i księgowych wierzycieli zajmujących się egzekucją świadczeń pieniężnych.

Szkolenie odbędzie się **29 listopada 2024 roku (piątek) na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE.**

**Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty** na konto organizatora **oraz przesłanie zgłoszenia** na e-mail: [szkolenia@administracjapubliczna.pl](mailto:szkolenia@administracjapubliczna.pl) lub numer faksu: 71 798 48 48 albo wypełnienie formularza na stronie [www.szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/WTNA](http://www.szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/WTNA)

W razie wątpliwości pozostajemy do Państwa dyspozycji pod numerem telefonu: 71 798 48 40.

Z poważaniem,

**Arkadiusz Karasek**

- **Szkolenie w czasie rzeczywistym**  
- nie jest to uprzednio nagrany materiał
- **6 godzin wraz z przerwą**  
- rozpoczynamy o godz. 9.00
- **Możliwość zadawania pytań**  
i dyskusji z innymi uczestnikami
- **Grupa do 25 osób** - każdy będzie miał czas na zadawanie pytań
- **Niższa cena** - w porównaniu do szkolenia stacjonarnego
- **Wydrukowany certyfikat**  
- wyślemy pocztą
- **Dostępne na komputerze, tablecie i smartfonie** - z dowolnego miejsca

Pełny kalendarz naszych szkoleń  
i konferencji na stronie [www.szkolenia.administracjapubliczna.pl](http://www.szkolenia.administracjapubliczna.pl)



## **HARMONOGRAM SZKOLENIA ONLINE**

### **„Windykacja telefoniczna należności jednostek sektora finansów publicznych - efektywne rozmowy, diagnozowanie sytuacji, odkrywanie manipulacji”**

**Prowadzenie: Jowita Kalajew**

**29 listopada 2024 roku (piątek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE**

1. Definicja negocjacji.
2. Sytuacje negocjacyjne.
3. Specyfika negocjacji windykacyjnych.
4. Cechy i umiejętności efektywnego windykatora.
5. Cele rozmów windykacyjnych.
6. Zasady efektywnej rozmowy przez telefon.
7. Przygotowanie do rozmowy z dłużnikiem.
8. Wypracowanie standardów telefonicznych rozmów windykacyjnych: pierwsza rozmowa z dłużnikiem oraz ponawianie kontaktu.
9. Wybrane narzędzia przejmowania kontroli w rozmowie telefonicznej: pytania zamknięte, wyboru, ukierunkowujące, alternatywne, sondujące, aktywne słuchanie, parafrazowanie, podsumowywanie.
10. Diagnoza sytuacji materialnej dłużnika - zadawanie pytań, przerzucanie odpowiedzialności, parafrazowanie.
11. Rodzaje konfliktów.
12. Style rozwiązywania konfliktów.
13. Poznanie zasad przygotowania się do procesu negocjacji.
14. Siła negocjacyjna.
15. Elementy negocjacji w telefonicznych rozmowach windykacyjnych.
16. Wybrane techniki wpływu społecznego w rozmowach windykacyjnych.
17. Błędy popełniane w rozmowach windykacyjnych oraz sposoby przeciwdziałania.
18. Typologia dłużników, gry dłużników - rozpoznawanie i sposoby przeciwdziałania.
19. Poznanie typów i gier stosowanych przez dłużników i sposobów przeciwdziałania.
20. Odkrywanie manipulacji drugiej strony i radzenie sobie z nią.
21. Podsumowywanie ustaleń.
22. Odpowiedzi na pytania uczestników szkolenia.

#### **Jak wygląda szkolenie online?**

1. **Zgłoszenia dokonujesz** wysyłając wypełnioną kartę zgłoszeniową na adres: [szkolenia@administracjapubliczna.pl](mailto:szkolenia@administracjapubliczna.pl), lub numer faksu: **71 798 48 48** lub poprzez formularz na stronie [www.szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/WTNA](http://www.szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/WTNA)
2. Na 2 dni przed szkoleniem na wskazane w zgłoszeniu adresy e-mail prześlemy unikatowe linki do platformy.
3. W dniu szkolenia logujesz się do platformy z dowolnego miejsca na dowolnym urządzeniu (komputer, tablet lub smartfon).
4. W trakcie szkolenia widać ekran prowadzącego oraz jego samego.
5. Możesz zadawać pytania trenerowi przez mikrofon lub wbudowany czat.
6. Materiały w formacie PDF będą do pobrania w trakcie szkolenia, a wydrukowany certyfikat otrzymasz pocztą.
7. Po zakończeniu szkolenia, nie ma możliwości jego ponownego odtworzenia.

#### **Co jest potrzebne od strony technicznej?**

- **Komputer z przeglądarką internetową** (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge, Opera) **lub tablet lub telefon z przeglądarką lub bezpłatną aplikacją** do pobrania z Apple App Store lub Google Play Store.
- Można, ale nie trzeba używać podczas szkolenia wbudowanej kamery lub kamery internetowej, mikrofonu, zestawu słuchawkowego lub podłączonych głośników, ale nie powinny być one jednocześnie używane przez inną aplikację.



## KARTA ZGŁOSZENIA NA SZKOLENIE ONLINE

### **„Windykacja telefoniczna należności jednostek sektora finansów publicznych - efektywne rozmowy, diagnozowanie sytuacji, odkrywanie manipulacji”**

**29 listopada 2024 roku (piątek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE**

Wypełnioną kartę prosimy przesyłać na numer faksu: <b>71 798 48 48</b> lub e-mail: <b>szkolenia@administracjapubliczna.pl</b> Zgłoszenia można także dokonać na stronie www: <b>szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/WTNA</b>			
1.	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy)	Kwota
2.	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy)	Kwota
<b>RAZEM</b>			Suma kwot

**Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu online wynosi 640 zł i obejmuje koszt materiałów w formie elektronicznej oraz wydrukowany certyfikat** przesyłany pocztą po szkoleniu. Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 26 listopada 2024 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 740 zł. **Liczba miejsc ograniczona jest do 25.**

**Do podanych cen nie doliczamy podatku VAT w przypadku podpisania niniejszego oświadczenia**, tzn. kiedy uczestnictwo w szkoleniu jest finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych. W przeciwnym razie do powyższych cen zostanie doliczony podatek VAT w wysokości 23%.

**Oświadczam, iż środki wydatkowane na ww. szkolenie pochodzą w co najmniej 70% ze środków publicznych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych.** Niniejsze oświadczenie ma na celu możliwość zastosowania stawki zwolnionej VAT zgodnie z art. 43 ust.1 pkt 29c ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. z późn. zmianami.

\_\_\_\_\_  
Data, pieczęć, podpis

<b>DANE DO FAKTURY:</b>	Płatności prosimy realizować: <b>PRESSCOM Sp. z o.o., ul. Krakowska 29, 50-424 Wrocław</b> <b>Santander Bank Polska: 96 1090 1522 0000 0001 0162 2418</b> z tytułem płatności: <b>20241129WTNA</b>		
<b>DANE ODBIORCY:</b>	Nazwa		
	Ulica	NIP	
	Kod	Miejscowość	Telefon
	E-mail do otrzymania faktur		E-mail do księgowości
<b>DANE NABYWCY:</b>	Nazwa		NIP

Przesłanie karty zgłoszenia stanowi prawnie wiążące zobowiązanie do uczestnictwa w szkoleniu na warunkach w niej określonych. Rezygnacji z udziału w szkoleniu można dokonać wyłącznie w formie pisemnej (e-mail, fax, poczta), najpóźniej 7 dni roboczych przed szkoleniem. W przypadku otrzymania rezygnacji przez organizatora później niż na 7 dni roboczych przed dniem szkolenia lub niezalogowania się uczestnika do platformy i tym samym niewzięcia udziału w szkoleniu, zgłaszający zostanie obciążony pełnymi kosztami uczestnictwa, wynikającymi z przesłanej karty zgłoszenia, na podstawie wystawionej faktury VAT. Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału w szkoleniu.

Przesłanie zgłoszenia i podanie danych osobowych jest dobrowolne. Niepodanie wymaganych danych uniemożliwi realizację umowy/zamówienia. Informujemy, że Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celach marketingu produktów i usług własnych Presscom Sp. z o.o. Administratorem danych osobowych będzie Presscom Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, numer KRS 0000173413. Dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim bez prawidłowej podstawy prawnej. W szczególności mają Państwo prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania w celach marketingowych, a także żądania od Presscom Sp. z o.o. dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania lub usunięcia. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych możliwy jest kontakt z [do@presscom.pl](mailto:do@presscom.pl). Pełna treść klauzuli informacyjnej dostępna jest na stronie internetowej: <https://presscom.pl/do>.

\_\_\_\_\_  
Data, pieczęć, podpis