



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

Szanowni Państwo,

w imieniu **Centrum Szkoleniowego Administracja Publiczna** oraz **p. Jowity Kalajew** zapraszam na:

SZKOLENIE ONLINE

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

Prowadzenie: Jowita Kalajew*

11 września 2026 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 spływu 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 11 września 2026 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 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)

- **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

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

Z poważaniem,

Arkadiusz Karasek

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

11 września 2026 roku (piątek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE

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

Jak wygląda szkolenie online?

1. **Zgłoszenia dokonujesz** wysyłając wypełnioną kartę zgłoszeniową na adres: szkolenia@administracjapubliczna.pl, lub numer faksu: **71 798 48 48** lub poprzez formularz na stronie 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”****11 września 2026 roku (piątek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE**Wypełnioną kartę prosimy przysyłać na numer faksu: **71 798 48 48** lub e-mail: **szkolenia@administracjapubliczna.pl**
Zgłoszenia można także dokonać na stronie www: **szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/WTNA**

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
RAZEM			Suma kwot

Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu online wynosi 690 zł i obejmuje koszt materiałów w formie elektronicznej oraz wydrukowany certyfikat przesyłany pocztą po szkoleniu. Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 8 września 2026 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 790 zł. **Liczba miejsc ograniczona jest do 25.****Do podanych cen nie doliczamy podatku VAT po podpisaniu poniższego oświadczenia o finansowaniu ze środków publicznych.** W przeciwnym razie doliczamy podatek VAT w wysokości 23%.

- ☐ Oświadczam, że szkolenie korzysta ze zwolnienia z VAT, ponieważ stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego i jest finansowane w całości ze środków publicznych zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt 29c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (z późn. zm.).

Data, pieczęć, podpis

DANE DO FAKTURY:	Płatności prosimy realizować: PRESSCOM Sp. z o.o., ul. Krakowska 29, 50-424 Wrocław Erste Bank Polska: 96 1090 1522 0000 0001 0162 2418 z tytułem płatności: 20260911WTNA		
DANE ODBIORCY:	Nazwa		
	Ulica	Kod	Miejscowość
	NIP	IDWew / nr zamówienia	E-mail do księgowości
DANE NABYWCY:	Nazwa		NIP
	Ulica	Kod	Miejscowość

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. Pełna treść klauzuli informacyjnej dostępna jest na stronie internetowej: <https://presscom.pl/do>.

Data, pieczęć, podpis