



Тренинг центар ЦЕС, ул Огњан Прица бр 1-4/15, јужен булевар,
www.ces.mk тел 32-32-510 или 078-339-502 email - trainingcenterces@gmail.com
жиро сметка 330100168970882 Капитал банка, ЕДБ 4030000396878

АГЕНДА

ЗА ОБУКА НА ТЕМА

НАПЛАТА НА ПОБАРУВАЊА

План за обуката

09 30 – 09 45 *Отварање на обуката и запознавање со учесниците*

09 45- 10 30 – *Модул 1*

10 30 – 11 30- *Модул 2*

11 30-12 30 – *Кафе пауза и лесен ручек*

12 30 – 13 15 -*Модул 3*

13 15 14 00 – *Модул 4*

14 00- 14 45 –*Модул 5*

14 45-15 30 – *Модул 6*

15 30- 16 00 – *Пополнување евалуациски листи и доделување сертификати*

• **Модул 1 Вовед**

- Зошто клиентите доцнат или не плаќаат?
- Улогата на Менаџерот за управување со наплатата на побарувањата (МУНП)
- Законска рамка
- Менаџерот за управување со наплатата на побарувањата како Account manager
- Профил на МУНП



Тренинг центар ЦЕС, ул Огњан Прица бр 1-4/15, јужен булевар,
www.ces.mk тел 32-32-510 или 078-339-502 email - trainingcenterces@gmail.com
жиро сметка 330100168970882 Капитал банка, ЕДБ 4030000396878

- **Модул 2 – Превентива – Account Management & Customer Care**
 - Поставување конзистентна кредитна политика
 - Фактор ризик
 - Регулација на чекори при ескалација на долгот
 - Прогресивна кредитна политика
 - Стимулација – Incentive scheme
 - Занемарен аспектПартнерски однос
 - Перцепција на клиентот
 - Скала на развој на односот
 - Од Трговец кон Деловен Партнер
- **Модул 3 - Регулирање на деловните односи со Клиентот**
 - Мапирање на процесот на донесување одлуки кај Клиентот
 - Типови на улоги во процесот
 - Групирање
 - Организациска шема
- **Модул 4 – Комуникација со клиентот по основа на наплата**
 - Вербална комуникација
 - Писмена комуникација
 - 1. Писмо за потсетување
 - 2. Писмо за потсетување
 - 1. Опомена
 - Опомена пред преземање правни дејствија
 - Срамнување на сметките



Тренинг центар ЦЕС, ул Огњан Прица бр 1-4/15, јужен булевар,
www.ces.mk тел 32-32-510 или 078-339-502 email - trainingcenterces@gmail.com
жиро сметка 330100168970882 Капитал банка, ЕДБ 4030000396878

- **Модул 5 – Стратегији за справување со клиентските избегнувања на обврските**
 - Основи на деловно преговарање
 - Откривање на клиентските преговарачки варијабли
 - Откривање на клиентските модели на однесување за избегнување и справување со типичните оправдувања

- **Модул 6 – Совети за ефективна кредитна политика и наплата на побарувања**
 - Интеграција на психологијата на клиентот со кредитната политика на организацијата
 - Реакција на сигналите кои предупредуваат на проблемите во наплатата
 - Комуникациски меѓу-секторски ток
 - Проактивен пристап
 - SELL

*Think Improvement, Not Perfection.
It's not about having all the answers – it's about asking the right questions.*