



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

## ПОКАНА ЗА ОБУКА НА ТЕМА НАПЛАТА НА ПОБАРУВАЊА

**Обуката ќе се одржи на 31.05.2019 година во просториите на Тренинг Центар ЦЕС**

**Обуката е наменета** за референти и агенти за наплата на побарувања, вработени во финансиски сектор задолжени за наплата на побарувања, вработени во комерцијален сектор задолжени за наплата на побарувања, вработени во агенции и други посредници за наплата на побарувања, како и за поединци кои сакаат да се стекнат со напредни знаења од оваа област и ги осовременат и комплетираат своите знаења за да имаат ефективна наплата на побарувања.

**Обуката ќе се реализира од страна на експерт - предавач со долгогодишно работно искуство**

- Митко Керамитчиев

### ОПФАТЕНИ ТЕМИ НА ОБУКАТА

- **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

Your Professional Training Center - More than just training



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 аспект Партнерски однос
  - Перцепција на клиентот
  - Скала на развој на односот
    - Од Трговец кон Деловен Партнер
- **Модул 3 - Регулација 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
- **Модул 5 – Стратегии 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



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

- Комуникациски меѓу-секторски ток
- Проактивен пристап

Значаен дел од работниот капитал на компаниите е врзан за побарувањата. Тоа претставува ризик за ликвидноста. Од друга страна, нема ништо поскапо од продадените а ненаплатени производи или услуги, бидејќи истите се оптоварени со сите логистички трошоци, плус давачките спрема државата.

На обуката за Менаџирање и Наплата на побарувањата подеднакво се посветува внимание како на Наплатата, така и на Менаџирањето на побарувањата, но сепак, акцент паѓа на ПРЕВЕНТИВАТА, односно што е тоа што можеме да го правиме за да ја минимизираме можноста за настанок на проблеми со наплатата

***Обуката е проследена теоретски дел, вежби и примери од праксата.***

***Секој учесник на обуката добива:***

- ***Сертификат за учество на обука***
- ***Работни материјали***
- ***Освежување, кафе и закуска за време на обуката***

Пријавата за обуката ја правите преку електронски пат со пополнување на пријава за учество на обуката најдоцна **до 28.05.2019 год. - вторник** и испраќање на истата на е-меил **trainingcenterces@gmail.com**

**Ве молиме за навремена достава на пријавата поради ограничен број на места.**



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

1. Котизација за обуката по лице .....**4.700,00** денари (+ пресметан ДДВ)
2. Котизација за обука за второ лице од иста институција .....**4.000,00** денари (+ пресметан ДДВ)  
Уплатата за котизација се врши на сметка на „**ТРЕНИНГ ЦЕНТАР ЦЕС ДООЕЛ СКОПЈЕ**  
330100168970882 Капитал банка, со назнака - Котизација за еднодневна обука - Продажни  
техники - уплатата се врши по добиена фактура

**ОБУКАТА КЕ СЕ РЕАЛИЗИРА ВО ПРОСТОРИИТЕ НА ТРЕНИНГ ЦЕНТАР ЦЕС  
- ул Огњан Прица бр 4/1-15 на Јужен булевар (во комплексот кај Монтенегро)**

**За сите дополнителни информации во врска со обуката слободно контактирајте не  
Бранкица Бошковска**

**Тренинг Центар ЦЕС**

**тел./факс ++389 32- 32- 510**

**моб. 078-339-502**

**веб сајт [www.ces.mk](http://www.ces.mk)**

**е-маил- [trainingcenterces@gmail.com](mailto:trainingcenterces@gmail.com)**