

Corso - Kurs

6/1698 – Il recupero del credito – come recuperare il credito e mantenere il cliente attivo

Ente organizzatore - Organisator

CTM – Centro di Tecnologia e Management Srl, Via Macello 57, 39100 Bolzano
Riservato alle aziende associate ad Assoimprenditori Alto Adige

Referente corso: Elisabetta Bartocci (e.bartocci@assoimprenditori.bz.it)

Destinatari - Zielgruppe

Il corso è riservato a tutte le risorse che svolgono attività di recupero del credito: personale di sede dedicato, amministrazione, commerciali, customer care e inside seller.

Particolarmente utile anche alle risorse esterne chiamate a gestire incassi e insoluti: venditori, area manager, direzione vendita e commerciale

ATTENZIONE! Il numero di posti è limitato.

Prerequisiti - Voraussetzungen

Possono partecipare i dipendenti di aziende con sede legale e/o operativa in Provincia di Bolzano. Sono esclusi i dipendenti con un contratto di somministrazione, di lavoro intermittente, di apprendistato o di tirocinio, nonché gli agenti di commercio plurimandatari che lavorano a provvigione.

Conformità alle disposizioni vigenti in materia di pandemia!

Obiettivi - Ziele

L'attuale situazione di mercato Italia evidenzia difficoltà sempre più emergenti nella riscossione del credito, conseguenza del grave periodo di recessione che coinvolge imprese, mercato e operatori. Se da un lato la situazione viene giustificata dalla complessità "pandemica e post pandemica" che coinvolge il mercato cliente-fornitore-debitore, dall'altro impatta pesantemente sulla marginalità dei ricavi di vendita e sulla sostenibilità aziendale a fronte di una grave solvibilità nel generare l'incasso. In tale situazione, si rende indispensabile un diretto coinvolgimento delle risorse preposte al controllo dell'incassato.

- Il corso potrà pertanto essere utile nella gestione del processo di rientro/saldo al fine di giungere a garantire profittabilità d'impresa nel pieno e consapevole rispetto del Cliente e delle relazioni instauratesi;
- Costruire, controllare e migliorare la propria attività di recupero con i clienti debitori;
- La comunicazione scritta e il processo di sollecito;

- La gestione e conduzione del piano di rientro;
- Il mantenimento del cliente debitore in condizioni di elevata complessità giuridica;

Contenuti - Inhalte

Prima Giornata

- Il recupero del debito: necessità e responsabilità personale;
- Analisi delle difficoltà e delle criticità;
- Cause e motivi.
- Criteri per la pratica: come organizzo l'attività di recupero del credito.
- Saper costruire, controllare e migliorare la propria attività di recupero con i clienti debitori;
- Il riconoscimento e la prevenzione al rischio debitorio;
- La costruzione di una "argomentazione persuasiva" dedicata al cliente insolvente;
- La ricerca del giusto interlocutore e la comunicazione persuasiva telefonica;
- La presa dell'appuntamento in condizioni di coinvolgimento delle risorse esterne;
- La gestione delle mail di risposta: a chi, cosa scrivere, quando e come;
- Il processo di sollecito scritto;

ESERCITAZIONI PRATICHE

Seconda Giornata

- Il primo contatto anche on line: saper gestire la relazione e la richiesta di saldo del debito;
- Criteri di decisione: il piano di rientro;
- La gestione della negoziazione con differenti interlocutori: criteri e tecniche di recupero del debito;
- Il riconoscimento della volontà di saldo e gli alibi messi in atto;
- Il recupero del debito e la profittabilità aziendale nel mantenimento della relazione;
- La rottura relazionale e le pratiche giuridiche: complessità e rischi;
- La ricerca del giusto interlocutore e la presa dell'appuntamento.

ESERCITAZIONI PRATICHE

Docente - Kursleiter

Dr. Ing. Cominetti B. Eliano - Ingegnere, con di 40 anni di esperienza nella gestione dei processi di vendita orientati alla creazione del profitto, quale capacità di reinvestimento d'impresa.
Ha competenze acquisite nella direzione, gestione, formazione consulenza aziendale nelle vendite.

Lingua di insegnamento - Unterrichtssprache

Italiano

Durata/calendario/orario - Dauer/Kalender/Stundenplan

2 giornate (16 ore)

6 febbraio e 6 marzo 2023

dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

I corsi si svolgeranno tra settembre 2022 e il 31 marzo 2023. Le date definitive del corso saranno concordate non appena sarà raggiunto il numero minimo di partecipanti. Le date proposte saranno poi inviate con almeno un mese di preavviso.

Luogo di svolgimento - Abhaltungsort

Assoimprenditori Alto Adige, Via Macello 57, 39100 Bolzano

[Mappa](#)

Termine di iscrizione - Anmeldeschluss

Raggiungimento del numero massimo di partecipanti

Quota di partecipazione - Teilnahmegebühr

Il corso viene finanziato al 100% dal FSE

La quota di partecipazione del partecipante sarà finanziata dal FSE, solo a condizione che frequenti almeno il 75% delle ore del corso. I partecipanti che non raggiungono questa percentuale minima di presenza non saranno riconosciuti validi e si ripercuoterà sul finanziamento complessivo a CTM. In tal caso verrà fatturato all'azienda il costo reale del corso, pari a €482,80 + IVA.

Attestato di frequenza - Teilnahmebestätigung

Al termine dell'attività formativa ogni partecipante che ha frequentato almeno il 75% delle ore totali, riceve un attestato di frequenza.