

מיומנויות גבייה לפקידי הנהלת חשבונות

לא כל שיחת גבייה מתפוצצת בגלל הכסף. לפעמים היא מתפוצצת הרבה קודם – ברגע שבו הלקוח מרגיש שלא מקשיבים לו, ברגע שבו פקיד/ת ההנה"ח מרגיש/ה שמזלזלים בו, וברגע ששיחה עניינית הופכת למאבק על מי צודק. מכאן האגו כבר מנהל את השיחה. הלקוח מתבצר, הפקיד לוחץ יותר מדי או מוותר מוקדם מדי והתשלום ממשיך לחכות.

הקורס לא מלמד רק מה להגיד. הוא מלמד לזהות מה קורה בתוך השיחה, לעצור את ההסלמה, ולהחזיר את ההובלה לידיים של פקיד/ת ההנה"ח – בלי לפגוע בלקוח ובלי לוותר על התשלום.

2 מפגשי זום | 17.12.26 + 15 | 9:00 – 12:30

מרצה: אפרת גאדי

מרצה ליזמות ושיפור ביצועי תקשורת • יועצת ארגונית



מפגש שני

מהבקשה להתחייבות התנגדויות וסגירת החוב

- מענה לתירוצים נפוצים
- הצבת גבולות מול לקוחות ותיקים
- התמודדות עם לקוח "קשה" – כעס והתחמקות
- ממשפט כללי להתחייבות קונקרטית: תאריך, סכום, אמצעי תשלום
- תיעוד שיחת גבייה ושימוש בו בהמשך
- מתי ואיך "מעלים הילוך" בלי לשרוף גשרים
- ניסוח מיילים ומכתבי דרישה בטון מדויק
- תרגול מסכם: סימולציה + משוב אישי

מפגש ראשון

מהחשבונית לשיחה יסודות הגבייה הבין-אישית

- תפקיד פקיד/ת ההנה"ח בתהליך הגבייה
- מיינדסט גבייה מקצועי: שירות ולא עימות
- זיהוי מוקדם – מתי חוב הופך לאיתות אדום
- הכנה לשיחה: מה בודקים לפני שמרימים טלפון
- מבנה שיחת גבייה: פתיחה, בירור, בקשה, סגירה
- שאלות במקום האשמות
- מה "באמת" עוצר את התשלום
- תרגול: סימולציית שיחת גבייה ראשונה

עלות 750 ₪ + מע"מ

שלחו הזמנתכם למייל: conferences@hashavim.co.il או פקססו ל: 03-5680889

הבטחת המקום מותנית בתשלום לפני תחילת הסדנא | תנאי התשלום: שוטף +30 | הודעה על ביטול השתתפות יש להעביר בהודעה בכתב בלבד (עד חמישה ימי עסקים טרם פתיחת הסדנא, לאחר מכן הנרשם יחויב בדמי ביטול של 250 ש"ח + מע"מ) | הסדנא כוללת חומר עזר.

אופן התשלום (נא לסמן X במקום המתאים)

☐ חיוב באמצעות כרטיס אשראי: פרטים ימסרו טלפונית

☐ העברה בנקאית

☐ ברצוני לקבל עדכונים, מבצעים והטבות מחברת חשבים ה.פ.ס

שם החברה _____

טלפון _____ דוא"ל _____

משתתף _____ תפקיד _____

ח.פ./עוסק מורשה _____