



Warszawa

23 maja 2018

Regent Warsaw Hotel

Ul. Belwederska 23

- Rekrutacja efektywnego zespołu windykacyjnego
- Rola lidera w strukturach call center
- Grywalizacja w szkoleniach. Dlaczego opłaca się przekształcić szkolenie w grę?
- Ścieżka kariery w CC windykacyjnym- jak wydłużyć efektywność pracowników poprzez awanse w strukturze
- Budowanie kultury organizacji w duchu przeciwdziałającym rotacji
- Dylematy windykatora: automatyzacja czy spersonalizowane podejście?

PRELEGENCI:

Best S.A., mBank S.A., Vivus Finance Sp z o.o, RK Legal, Architekci Windykacji

9.00-9.30 Rejestracja, wręczenie materiałów, poranna kawa

9.30-10.30 **Rekrutacja efektywnego zespołu windykacyjnego**
Budowanie kultury organizacji w duchu przeciwdziałającym rotacji

Jarosław Cizek, *Starszy specjalista ds. kontroli jakości, raportowania i szkoleń, mBank S.A.*

Rekrutacja efektywnego zespołu windykacyjnego

- Sposoby pozyskiwania kandydatów – stworzenie własnego procesu rekrutacji weryfikującego potrzebne w obszarze kompetencje
- Etapy i narzędzia proces rekrutacji z wykorzystaniem metody – STAR (Situation, Task, Action, Result)
- Niwelowanie stresu kandydata podczas spotkań rekrutacyjnych – dobrze, czy źle?
- Program poleceń i plany na nadchodzący rok

Budowanie kultury organizacji w duchu przeciwdziałającym rotacji

- Wpływ na otaczającą nas rzeczywistość – nasze, czy ich?
- Grupy focusowe – co w trawie piszczy?
- Poczucie bezpieczeństwa i możliwości rozwoju.
- Internet w pracy – dobrze, czy źle?
- Ankiety – szczerść aż do bólu. A co później?
- Zagrożenia – dialer, umowa na zastępstwo...

10.30-10.45 przerwa kawowa

10.45-11.45 **Ścieżka kariery w CC windykacyjnym- jak wydłużyć efektywność pracowników poprzez awanse w strukturze**

Adriana Szelańska, *Kierownik Departamentu Windykacji, Vivus Finance sp. z o.o.*

- Ścieżka kariery Agenta Vivus – czyli od Młodszego Specjalisty Windykacji do Experta Windykacji
- Onboarding – czyli co każdy Agent otrzymuje na „Dzień dobry”
- Działania rozwojowe
- System prowizyjny wspierający Pracowników
- Vivusowa kultura rozwoju w organizacji

11.45-12.00 przerwa kawowa

12.00-13.00 **Rola lidera w strukturach call center**

Katarzyna Gulbicka, *Dyrektor Pionu Windykacji Polubownej, Best S.A.*

13.00-14.00 lunch

14.00-15.15 **Grywalizacja w szkoleniach. Dlaczego opłaca się przekształcić szkolenie w grę?**

Krzysztof Tomczuk, *Architekci Windykacji*

Sebastian Harmazy, *Architekci Windykacji*

- Co daje ukrycie technik windykacyjnych w sejfie?
- W czym wygrywanie wiedzy jest lepsze od jej zdobywania?
- Za jaką najwyższą kwotę został wylicytowany podczas naszego szkolenia pakiet technik?
- Dlaczego tradycyjne skrypty trafiają do szuflady, a nasze nie?

15.15-15.30 przerwa kawowa

15.30-16.30 **Dylematy windykatora: automatyzacja czy spersonalizowane podejście?**

Małgorzata Figurska, *Call Center Team Coordinator B2C Credit Management Division, RK Legal*

- Nowoczesne narzędzia usprawniające pracę
- Jak skonstruować przekaz w narzędziach automatycznych?
- Czy automatyzacja zawsze jest po naszej stronie? - case
- Rozmowa bezpośrednia – kiedy wkracza człowiek?

16.30 Planowane zakończenie spotkania, wręczenie Certyfikatów

**Katarzyna Gulbicka - Dyrektor Pionu Windykacji Polubownej, Best S.A.**

Swoją karierę zawodową rozpoczęła 15 lat temu w BEST S.A. jako konsultantka telefoniczna w branży windykacyjnej. Od kilku lat jest menadżerem, zarządzała zespołami odpowiedzialnymi min. za szkolenia, monitoring i jakość rozmów oraz windykację telefoniczną. Obecnie odpowiada za wsparcie strategii windykacyjnej w zakresie procesów sprzedaży, oferty produktowej oraz marketingu. Podczas swojej pracy inicjowała i brała udział w licznych projektach mających na celu wzrost efektywności i jakości w obszarach operacyjnych. Absolwentka Wyższej Szkoły Administracji i Biznesu w Gdyni na kierunku Zarządzanie. Juror 7, 8 i 9 edycji konkursu Telemarketer Roku.

**Małgorzata Figurska - Call Center Team Coordinator B2C Credit Management Division, RK Legal**

Od blisko 10 lat związana z branżą zarządzania wierzytelnościami. W RK Legal koordynuje pracę ponad 20-osobowego zespołu odpowiedzialnego za kontakt z dłużnikiem oraz zarządza procesem windykacji telefonicznej. Odpowiada za współtworzenie strategii i procedur działu Call Center oraz szkolenie zespołu. Jest członkiem zespołu kancelarii, który opracowuje metody i narzędzia zwiększania efektywności w całym procesie windykacji.

Adriana Szelańska - Kierownik Departamentu Windykacji, Vivus Finance Sp. z o.o.

Posiada ponad 17-letnie doświadczenie w zakresie odzyskiwania zaległych należności na rynku kredytów detalicznych, zdobyte w instytucjach finansowych, w tym Citi Handlowy. Od 11 lat zarządza procesami windykacyjnymi od strony wyników ilościowych, jak i jakościowych. W ramach swoich obowiązków odpowiedzialna jest za wszystkie etapy procesu windykacji, począwszy od monitoringu wierzytelności, poprzez późną windykację oraz współpracę z zewnętrznymi firmami windykacyjnymi. Od 2014 roku związana z Vivus Finance Sp. z o.o., gdzie obecnie kieruje Departamentem Windykacji.

**Jarosław Cizek - Starszy specjalista ds. kontroli jakości, raportowania i szkoleń, mBank S.A.**

Absolwent Wydziału Nauk o Wychowaniu Uniwersytetu Łódzkiego. Certyfikowany trener biznesu. Z mBankiem i windykacją związany od 2012 roku. Obecnie pracuje na stanowisku starszego specjalisty ds. kontroli jakości, raportowania i szkoleń. Zajmuje się rozwijaniem kompetencji negocjacyjnych wśród windykatorów i budowaniem zaangażowania i motywacji w zespołach windykacyjnych. Prowadzi proces rekrutacji w Departamencie Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych mBanku S.A.

**Krzysztof Tomczuk - Trener Windykacji, Ultramaratończyk, Pedagog z wykształcenia, założyciel Architektów Windykacji**

Ekspert w zakresie perswazji windykacyjnej. Gorący zwolennik wprowadzania naukowo potwierdzonych narzędzi wywierania wpływu do rozmów windykacyjnych. Propagator nowoczesnych metod szkoleniowych. Pasjonat pomiarów czynników skuteczności interwencji windykacyjnych. Jest współautorem pierwszego w Polsce szkolenia windykacyjnego z wykorzystaniem mechanizmów grywalizacji. Pracował jako telewindykator w dwóch dużych bankach i firmie windykacyjnej. Swoją pierwszy milion ściągnął w 2008 roku. Regularnie odsłuchuje rozmowy windykatorów z różnych branż w ramach audytów przed szkoleniami oraz monitoringów poszkoleniowych. Jest autorem DNA Windykatora - narzędzia do pomiarów jakości perswazyjnej i negocjacyjnej. Osobiście odsłuchał ponad 10000 rozmów. Szkolenie rozumie jako część procesu rozwojowego, który wymaga pomiarów, weryfikacji i przede wszystkim wsparcia jego głównych odbiorców - windykatorów.

**Sebastian Harmazy - Trener Windykacji, Dyplomowany Trener Biznesu WSB, Architekci Windykacji**

Były akademicki wykładowca filozofii. Niestrudzony poszukiwacz nowych narzędzi szkoleniowych przyspieszających rozwój kompetencji windykacyjnych. Specjalista w dziedzinie komunikacji niewerbalnej. Doświadczony trener-praktyk, który porzucił katedrę filozofii na rzecz windykacji należności. Jest twórcą windykacyjnego escape roomu, oraz fabularnych, outdoorowych szkoleń team buildingowych dla Windykatorów. Współtworzył i wprowadzał na rynek pionierskie szkolenia windykacyjne wykorzystujące grywalizację. Przeszkolił prawie 2000 windykatorów z różnych sektorów (banki, firmy windykacyjne, firmy pożyczkowe, kancelarie prawne i komornicze).