



Warszawa

26 - 27 kwietnia
Hotel Radisson
Blu Sobieski
Pl. Zawiszy 1

- » Efektywne zarządzanie zespołem windykacyjnym
- » Rozwój i utrzymanie kompetencji zespołu
- » Praktyczne aspekty motywacji pracowników zespołu windykacji
- » Diamentowa zasada biznesu- w rozmowie windykacyjnej
- » Jak rozmawiać z dłużnikiem w toku postępowania sądowego
- » Motywacja = wynagrodzenie ? czy motywować można tylko po przez środki finansowe
- » Czy monitoring płatności to windykacja ? – wzorcowy model procesu windykacji przez telefon
- » Skuteczność rozmowy z klientem w sprawie niespłaconych należności spotkanie czy rozmowa telefoniczna (plusy i minusy)



ZWIĄZEK FIRM
POŻYCZKOWYCH
www.zfp.org.pl

pro**meritum**
MAGAZYN KREDYTU KONSUMENCKIEGO

PRELEGENCI mBank S.A., Bank Handlowy w Warszawie, Provident Polska, Kredyt Inkaso S.A., COFACE, Direct Debt Contact S.A., FOR-NET S.A., Rovese S.A.

Wtorek, 26 kwietnia

09:30-10:00 Rejestracja, wręczenie materiałów, poranna kawa

10:00-11:00 **Czy monitoring płatności to windykacja? – wzorcowy model procesu windykacji przez telefon**
Wojciech Lasoń, Dyrektor Zarządzający – Direct Debt Contact S.A.

- » Kiedy zaczyna się windykacja
- » Po co monitoring płatności
 - Zasady działania
 - Dostępne metody
 - Korzyści
 - Wady
- » Gdy Klient nie zapłacił
 - Czy telefon jest wystarczający
 - Co z SMS-ami / mailami
 - Listy?
- » By windykacja telefoniczna nie trwała zbyt długo
 - Podstawowe błędy
 - Konsekwencje błędów

11:00-11:10 Przerwa

11:10-12:10 **Diamentowa zasada biznesu- w rozmowie windykacyjnej**
Anna Szkołut, Dyrektor Call Center – Kredyt Inkaso S.A.

- » Psychologia rozmów windykacyjnych
- » Jakość nie siakość – pomiędzy stanowczością a relacyjnością
- » Niestandardowe standardy
- » Ocena rozmowy i jej rola w systemie motywacyjnym

12:10-13:10 Lunch

13:10-14:10 **Efektywne zarządzanie zespołem windykacyjnym**
Dorota Mikołajczyk, Kierownik Windykacji- Provident Polska S.A.

- » Kultura organizacji – wpływ misji i wartości firmy na pracę każdego z nas
- » Środowisko pracy i warunki zatrudnienia
- » Skuteczna komunikacja i przepływ informacji jako podstawa efektywnej współpracy
- » Programy wspierające rozwój pracowników i zespołu
- » Metody wzmacniania zaangażowania pracowników
- » Rotacja i rekrutacja – ich wpływ na efektywność pracy zespołu

14:10-14:25 Przerwa

14:25-15:30 **Praktyczne aspekty motywacji pracowników zespołu windykacji**
Bartosz Musiałowicz, Menedżer Wydziału Windykacji Telefonicznej – mBank S.A.

- » Model wynagradzania: wynagrodzenie stałe, system prowizyjny, a może jeszcze inaczej?
- » Wymiar czasu pracy: pełen etat, 0,75 FTE, a może jeszcze inaczej?
- » Studium przypadku I – presja wynikowa
- » Studium przypadku II – a może jednak da się inaczej?
- » Motywatory pozafinansowe
- » Studium przypadku III – przez upadek ku doskonałości

15:30 **Planowane zakończenie warsztatów**

Środa, 27 kwietnia

8:30-9:00 Rejestracja

9:00-10:00 **Rozwój i utrzymanie kompetencji zespołu**
Paweł Szwed, Menedżer Windykacji Telefonicznej – Bank Handlowy w Warszawie

- » Określenie celu i potrzeb rozwojowych pracowników
- » Budowanie zaufania i zaangażowania
- » Wdrażanie praktyczne nowych kompetencji wraz z monitorowaniem poprawy wyników
- » Etap wysokiej efektywności pracowników
- » Metody podtrzymywania kompetencji i zaangażowania

10:00-10:10 Przerwa kawowa

10:10-11:10 **Motywacja = wynagrodzenie ? czy motywować można tylko po przez środki finansowe**
Marcin Puzio, Dyrektor Windykacji Polubowne – FOR-NET S.A.

- » Krótka definicja motywacji –wprowadzenie do tematu
- » Modele wynagradzania pracowników
- » Modele motywowania - materialne i niematerialne stosowanych na Call Center – co zrobić aby wynagrodzenie motywowało?
- » Wpływ motywacji na obsługę klienta –identyfikacja pracownika z pracodawcą.

11:10-11:25 Przerwa kawowa

11:25-12:25 **Skuteczność rozmowy z klientem w sprawie niespłaconych należności - spotkanie czy rozmowa telefoniczna (plusy i minusy)**
Katarzyna Misztal, Menedżer Windykacji – Rovese S.A.

- » Analiza sytuacji dłużnika (pozyskanie niezbędnych informacji dotyczących klienta)
- » Wybór metody dochodzenia należności (rozmowa telefoniczna lub/i/czy spotkanie)
- » Analiza zebranych informacji i dostosowanie scenariusza działań (cechy które decydują o efektach rozmowy z klientem)
- » Wypracowanie dogodnego rozwiązania z dłużnikiem, satysfakcjonujące obie strony i zgodne z polityką reprezentowanej firmy
- » Podsumowanie: spotkanie vs rozmowa telefoniczna (słabe i mocne strony)

12:25-13:25 Lunch

13:25-14:50 **Jak rozmawiać z dłużnikiem w toku postępowania sądowego**
Michał Stachowski, Kierownik ds. Windykacji Biurowej i Zagranicznej – COFACE

- » Rozpoczęcie procesu sądowego a trwająca windykacja
- » Cele windykacji w toku procesu?
- » Spójność argumentacji w windykacji przedsądowej i sądowej
- » Mediacja a windykacja
- » Jak przekonać dłużnika od negocjacji po wytoczonym powództwie?
- » Kalkulacje finansowe – argument na TAK
- » BATNA i WATNA negocjacji w toku procesu dla wierzyciela i dłużnika

14:50 Zakończenie warsztatów, wręczenie Certyfikatów



Anna Szkołut, Dyrektor Call Center-Kredyt Inkaso

od lat związana ze światem Call Center. Jak prawie 100% kadry menadżerskiej w tym obszarze, 15 lat temu zaczynała pracę „na słuchawce”. Zarządzała sekcjami i zespołami agentów call center bankowych, sprzedażowych i od ponad 2 lat windykacyjnych. Aktualnie na stanowisku Dyrektora Call Center Kredyt Inkaso



Dorota Mikołajczyk, Kierownik Windykacji- Provident Polska

Absolwentka Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu oraz Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego w Warszawie. Karierę zawodową, od początku związaną z windykacją rozpoczęła w jednym z największych polskich banków jako Inspektor w Dziale Restrukturyzacji i Windykacji Kredytów Trudnych.

Od 2001 roku pracuje w Provident Polska, obecnie na stanowisku Kierownika Windykacji. Odpowiedzialna za wynik generowany przez zespoły windykacji telefonicznej jak również procesy windykacyjne i jakość obsługi klienta.



Bartosz Musiałowicz, Menedżer Wydziału Windykacji Telefonicznej- mBank S.A.

Absolwent Wydziału Ekonomiczno-Socjologicznego Uniwersytetu Łódzkiego na kierunku ekonomia; następnie studia podyplomowe z zakresu prawa handlowego i gospodarczego na Uniwersytecie Łódzkim.

Doświadczenie zawodowe zdobywał już na studiach, jako współwłaściciel pierwszej w Łodzi firmy kurierów rowerowych. Od dwunastu lat w bankowości, a od sześciu w mBanku w Departamencie Ryzyka Detalicznego. Przygodę z obsługą wierzycieli rozpoczął jako negocjator telefoniczny w Citi Financial (obecnie Bank Handlowy S.A.), następnie kontynuował ją już jako lider i supervisor.

Obecnie, jako kierujący Wydziałem Windykacji Telefonicznej w mBanku odpowiada za proces windykacji polubownej na portfelu detalicznym, zarówno wobec produktów zabezpieczonych, jak i niezabezpieczonych.



Paweł Szwed, Menedżer Windykacji Telefonicznej- Bank Handlowy w Warszawie

Paweł Szwed rozpoczął swoją karierę zawodową w bankowości detalicznej w GE Banku Mieszkaniowym w roku 2003. Od roku 2010 związany z Bankiem Citi Handlowy w Warszawie. Obecnie zarządza obszarem wczesnej windykacji telefonicznej oraz poszukiwaniem kontaktu z dłużnikami. Ma ponad dziesięcioletnie doświadczenie menadżerskie. Odpowiadał za Operacje kredytowe (w tym transfery pieniężne) i wsparcie, weryfikację kredytową, podejmowanie decyzji kredytowych (ocena ryzyka) w kredytach hipotecznych oraz windykację produktów niezabezpieczonych. Jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego.



Marcin Puzio, Dyrektor Departamentu Windykacji Polubownej- FOR-NET S.A.

Praktyk. Od 6 lat związany z firmą FOR-NET S.A., w której zdobył obecnie posiadaną wiedzę i umiejętności.

Zawód zaczął poznawać od najniższego stanowiska, jako młodszy specjalista ds. windykacji. Głodny wiedzy i nowych doświadczeń nie zamykał się na wyzwania dzięki czemu obecnie zajmuje stanowisko dyrektora departamentu. Aktualnie odpowiedzialny za kilka projektów obsługiwanych przez firmę i kilkadziesiąt osób tworzących departament.

Analitik, trener, inspirator, szef i kolega – ciągle poszukujący nowych wyzwań i doświadczeń.



Wojciech Lasoń, Dyrektor Zarządzający- Direct Debt Contact S.A.– Nowa marka windykacyjna na polskim rynku.

Jest absolwentem Wydziału Inżynierjno-Ekonomicznego Przemysłu Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Od wielu lat związanym z rynkiem finansowym, w szczególności z windykacją. Drogę zawodową w tej dziedzinie rozpoczął w Provident Polska S.A., a następnie Coface Poland Sp. z o.o. W ostatnich latach był związany ze Spółką Regita Sp. z o.o., gdzie zajmował stanowisko Dyrektora Działu Windykacji. Podobne funkcje pełnił wcześniej w Polskich Książkach Telefonicznych oraz w Call Center Poland.



Michał Stachowski, Kierownik ds. Windykacji Biurowej i Zagranicznej- Coface Poland

Doświadczony manager z praktyką w skutecznym odzyskiwaniu należności na każdym etapie procesu windykacyjnego. Posiada wieloletnią praktykę we wdrażaniu i nadzorowaniu procesów windykacji oraz obsługi klienta. Dysponuje uprawnieniami mediatora oraz doświadczeniem w prowadzeniu negocjacji.

Zdobytą wiedzę przekazuje w trakcie prowadzenia licznych szkoleń i coachingów. Od marca 2013 r. jest Kierownikiem ds. Windykacji Biurowej i Zagranicznej w Coface. Po rozpoczęciu współpracy z Coface brał czynny udział w udoskonaleniu procedur windykacyjnych zarówno windykacji krajowej, jak i zagranicznej na rzecz polskich wierzycieli. Na co dzień odpowiada za funkcjonowanie czterech zespołów windykacyjnych.



Katarzyna Misztal, Menedżer Windykacji- Rovese S.A.

Od lat zawodowo związana jest z windykacją, a od 8 lat pracuje w Grupie Rovese S.A. (dawny CersanitS.A, Opoczno) na stanowisku Debt Collection Manager w Dziale Kontroli Należności i Ubezpieczeń. Wykształcenie ekonomiczne kierunek: ubezpieczenia Politechnika Świętokrzyska. Główne zadania na zajmowanym stanowisku to koordynowanie procesem zarządzania należnościami handlowymi oraz ubezpieczeniami w spółkach należących do Grupy Rovese S.A. zlokalizowanych w Polsce oraz za granicą (Rosja, Ukraina, Rumunia, Niemcy, Wielka

Brytania). Katarzyna Misztal zajmuje się przede wszystkim monitoringiem płatności i kontrolą należności klientów: bieżącymi działaniami pre-windykacyjnymi, prowadzeniem windykacji pośredniej i bezpośredniej (twarda miękka), prowadzeniem negocjacji polubownych z dłużnikami, mediacji, nadzorowaniem transakcji handlowych w zakresie ryzyka handlowego jak również pozyskiwaniem zabezpieczeń -hipoteka, weksel, zastaw rejestrowy. Celem pracy jest skuteczne działanie zmierzające do rozwiązania powstałego problemu, jakim jest zadłużenie. Aby osiągnąć ten cel, wykorzystuje się wszelkie dostępne i prawnie dozwolone środki dyscyplinujące dłużnika i skłaniające go do uregulowania zobowiązań.