

# TRAINING

# Telefonisch Incasseren



**Nu ook online mogelijk: Virtual Classroom!**



**2 dagen**  
**Start Wo, Do of Vr**  
**9.30 – 16.00**



**€ 935 p.p.**  
**Excl. BTW**



**HBO Werk- &**  
**Denkniveau**



- \* **Virtual classroom**
- \* **Ons kantoor**
- \* **Jouw werklocatie**
- \* **Locatie in overleg**



# TRAINING

# Telefonisch Incasseren

In de praktijk wordt vastgesteld dat het telefonisch aanmanen van debiteuren zes keer effectiever is dan het sturen van betaalherinneringen. Debiteuren dienen aan de telefoon immers een verklaring te geven voor het uitblijven van de betaling. Hun creativiteit in het vinden van uitvluchten om niet te hoeven betalen is onbegrensd. Het is daarbij dan ook belangrijk dat de beller communicatief sterk in zijn schoenen staat en de uitvluchten assertief weet te pareren.

## Na de training

De deelnemers leren om op een stringente doch vriendelijke manier de klant aan te zetten tot betaling en reduceren hiermee het uitstaande debiteurensaldo. Hierdoor ontstaat een verbeterde liquiditeitspositie.

## Onderwerpen

- Het belang van telefonisch incasseren
- Structuur van het incassogesprek
- Het bedenken en formuleren van vragen
- Soorten vragen en het belang van het verschil tussen de diverse soorten vragen
- Gespreksofbouw & vraagstellingstechnieken
- Het omgaan met klachten, smoezen en tegenwerpingen
- De smoezen top 10 en hoe daarmee om te gaan
- Vriendelijk doch stringent (aan)manen
- Liquiditeitsproblemen tijdig signaleren en op anticiperen
- Het omgaan met verschillende houdingen van debiteuren
- Het verschil tussen niet kunnen en niet willen betalen doorgronden
- Betalingsafspraken maken en controleren
- Aansturen op toezeggingen en toezeggingen vastleggen
- Het omgaan met twijfel, bezwaren en desinteresse

## Inclusief

- Trainingsmaterialen en syllabus.
- Cursisten ontvangen na afloop een ingelijst certificaat.
- Voor trainingen in Nootdorp: lunch, koffie/thee/water en gratis parkeren voor de deur.

## Exclusief

- Het tarief is exclusief BTW en reiskosten a € 0,19 per gereden kilometer.

## Schrijf je nu in!



[info@inputsupport.nl](mailto:info@inputsupport.nl)



015 3801410



[www.inputsupport.nl/inschrijven](http://www.inputsupport.nl/inschrijven)



2 dagen

Start Wo, Do of Vr

9.30 – 16.00



€ 935 p.p.

Excl. BTW



HBO Werk- & Denkniveau



\* Virtual Classroom

\* Ons kantoor

\* Jouw werklocatie

\* Locatie in overleg



## Voordelen van Input Support

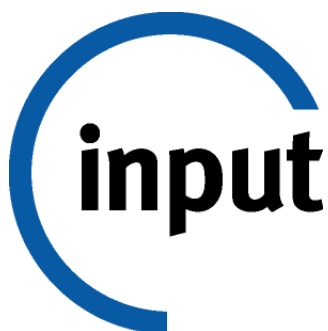
- Kleine groepen: 1 tot 3 deelnemers
- Een praktische en praktijkgerichte aanpak
- Trainer(s) met veel vakkennis en jarenlange ervaring
- Hoge waardering door cursisten op Springest.nl



## Input Financiële Trainingen, Persoonlijke Effectiviteitstrainingen, Coaching & Financiële Workshops:

- Training Balanslezen
- Training Telefonisch Incasseren
- Training Kredietacceptatie
- Training Creditmanagement
- Training Debiteurenbeheerder
- Workshop Kredietverzekering
- Workshop Debiteuren zijn ook klanten
- Training Time Management
- Training Assertiviteit
- Training Omgaan met Klachten

Inschrijving en deelname aan onze trainingen geschiedt onder de Input Support BV Leverings- en betalingsvoorwaarden. Deze treft u aan op onze website: [www.inputsupport.nl](http://www.inputsupport.nl)



Input Support BV  
Hoefsmid 11  
2631 RH Nootdorp

T 015 – 3801410

E [info@inputsupport.nl](mailto:info@inputsupport.nl)

[www.inputsupport.nl](http://www.inputsupport.nl)

