

Corso in aula

Normative e tecniche per la gestione efficace del recupero del credito

**25 febbraio 2016
Milano, Hotel Hilton Milan**

Presentazione

Il corso è finalizzato a fornire ai partecipanti tutte le risposte alle domande tipiche dei debitori in tema di privacy, di gestione del denaro o di funzionamento dei sistemi di informazione creditizia. Al contempo si forniscono agli operatori degli utili strumenti di analisi dei processi comunicativi utilizzati, attraverso esempi e filmati per migliorare la gestione dello stress e ottimizzare la loro attività di recupero stragiudiziale dei crediti, non cadendo nella trappola emotiva e conducendo la telefonata di recupero senza farla condurre al debitore, soprattutto sotto stress emotivo.

Destinatari

Il corso è rivolto, in particolare, al personale delle funzioni Collection (stragiudiziale e giudiziale), Rischio, Commerciale, Operations, Internal Audit, Conformità, Organizzazione.

Agli iscritti verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

Docente

Avv. Marco Recchi

Avvocato ed autore del volume "Guida alla gestione dei crediti in outsourcing" ed. Isole24ore 2004. È stato Segretario Generale dell'associazione di categoria delle imprese del recupero crediti in Confindustria; conferenziere, in Italia e in Europa, sui temi del recupero; Vice Presidente FENCA, la federazione europea del comparto; Consulente del Garante per la Privacy. Ha ideato il "patentino di agente esattoriale", prima forma di certificazione per gli operatori del recupero crediti rilasciata dall'associazione di categoria del comparto. È anche formatore da oltre venti anni sulle tematiche giuridiche del recupero crediti per addetti al recupero crediti di banche, intermediari finanziari, contact center e società di recupero crediti.

Programma

PRIMA PARTE

1. Oltre il conflitto: L'arte del non combattere

- 1.1. Il recupero telefonico è comunicazione, non confronto, o peggio uno scontro
- 1.2. La normativa sulla riservatezza dei dati e il recupero crediti
 - 1.2.1. Permalosi?
- 1.3. Elogio del silenzio
- 1.4. "Il numero selezionato è inesistente"
- 1.5. Analisi sulle differenze di comunicazione tra e con "uomini e donne"

SECONDA PARTE

2. "Che entrino i pagliacci!"

- 2.1 Le classificazioni del rischio di credito, le centrali di rischio e tempi di permanenza dei cattivi pagatori nei SIC e nei SIT
- 2.2 Il profondo inchino davanti all'ignoranza
- 2.3 Tutto sta nel cambiare discorso
- 2.4 Se non puoi combatterli: confondili
- 2.5 Riflessione su "prontezza nel rispondere"

La giornata è ricca di role play, filmati ed esempi pratici.

Sono forniti moduli e documenti che rimangono patrimonio del discente e lo aiutano nella gestione del quotidiano lavoro di recupero crediti.

Costi

La quota individuale di partecipazione al corso, della durata di 1 giorno, è fissata in Euro 500,00 ed è comprensiva del coffee break, del pranzo e del materiale didattico. Nel caso di più iscrizioni da parte della stessa Società di leasing verranno riconosciuti, per tutti i partecipanti, i seguenti sconti quantità: il 10% da 3 a 4 iscritti; il 15% da 5 a più iscritti. Per gli Aggregati Assilea, verrà riconosciuto uno sconto del 20% sulla quota d'iscrizione.

Le Associate interessate a finanziare la formazione possono avvalersi dei Fondi Paritetici interprofessionali nazionali.

Organizzazione corso di formazione

Mattina

Ore: 9:00 Registrazione dei partecipanti

Ore: 11:00 Coffee-break

Ore: 13:00 Lunch

Pomeriggio

Ore: 14:00 Inizio seconda parte

Ore: 17:00 Chiusura



Hotel Hilton Milan,
via Luigi Galvani, 12 - Milano

Come raggiungere la location

IN TRENO:

Dalla Stazione Centrale di Milano parti da Piazza Duca d'Aosta verso Via Luigi Galvani: 250 metri.

DALL' AEROPORTO DI MALPENSA:

IN TRENO: "Malpensa Express" da Terminal 1 a stazione ferroviaria "Cadorna" FNM e viceversa.

Da "Cadorna" **Metro Verde Cadorna** (direzione "Cologno" o "Gessate") e scendere alla fermata "Stazione Centrale".

IN PULLMAN/BUS: Malpensa Shuttle da Terminal 1 a Milano "Stazione Centrale" (Air Terminal Piazza Luigi di Savoia) e viceversa. In alternativa Malpensa Express da Terminal 1 a Milano "Stazione Centrale" (Air Terminal Piazza Luigi di Savoia) e viceversa.

IN TAXI: Presso Arrivi all'uscita n. 4 e n. 5 (Terminal 1). Prezzo della corsa per Milano circa Euro 80,00/100,00.

DALL' AEROPORTO DI LINATE:

IN PULLMAN/Bus: Malpensa Shuttle da Arrivi a Milano "Stazione Centrale" (Air Terminal Piazza Luigi di Savoia) e viceversa. In alternativa Shuttle bus "Star Fly" da Arrivi a Milano "Stazione Centrale" (Air Terminal Piazza Luigi di Savoia) e viceversa. Inoltre Autobus n.73 da Arrivi a Milano Piazza San Babila e viceversa. Da San Babila **Metropolitana linea Rossa** per destinazione "Stazione Centrale".

IN TAXI: Presso l'area Arrivi. Prezzo della corsa fino al centro di Milano circa Euro 20,00/25,00.

Referenti in Assilea

Ilaria Nanni - **Area Formazione** - Tel. 06 99703622
Dimitri Verdecchia - **Area Formazione** - Tel. 06 99703654