



TRAINING OUTLINE

หลักสูตร นโยบายสินเชื่อและการเจรจาติดตามหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ (Credit Policy and Effective Debt Collection Negotiations)

วิทยากร: อาจารย์องอาจ ฉันทสมบัติ
ที่ปรึกษาฝ่ายสินเชื่อและกฎหมายอาวุโส

อบรมวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 ณ โรงแรม โกลด์ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดี-สุทธิสาร)

หลักการและเหตุผล

“นโยบายสินเชื่อ” เป็นแนวทางที่บริษัทฯ เป็นผู้กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการพิจารณาให้สินเชื่อ และดำเนินการเกี่ยวกับการลงทุนในบัญชีลูกหนี้ต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงในการให้เครดิตแก่ลูกค้า และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า หากบัญชีลูกหนี้มีจำนวนมากก็จะทำให้เงินจมในบัญชีลูกหนี้มาก หากลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ตามกำหนดเวลา อาจส่งผลถึงเงินทุนหมุนเวียนของธุรกิจไม่เพียงพอหรือธุรกิจอาจขาดสภาพคล่องได้ นโยบายสินเชื่อจึงมีผลต่อยอดขาย, กำไร และทรัพย์สินของธุรกิจ นโยบายสินเชื่อที่ดีย่อมส่งผลให้กำไรของผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้นในระยะยาว ส่วนระยะสั้นจะทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น สามารถเก็บเงินได้ ตามกำหนด และช่วยลดค่าใช้จ่าย ในการติดตามหนี้

ดังนั้นต้องมีความเข้าใจและสามารถประเมินเงื่อนไขของการซื้อขาย, การค้าประกันมาใช้เพื่อให้เกิดการควบคุมสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพด้วย ส่วนการติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พบอยู่เสมอ คือ ลูกค้าขอพบเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือพบตัวลูกค้ายาก(ชอบหลบหน้า)ในบางกรณีอาจจะใช้โทรศัพท์ติดต่อลูกค้า ปัญหาที่พบบ่อยคือ ลูกค้าไม่ยอมรับโทรศัพท์หรือโซเชียลอาจจะติดต่อลูกค้าได้แต่จะลูกค้าบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ เมื่อพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา“ทำอย่างไรให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและยอมชำระหนี้” การใช้คำพูดและน้ำเสียงเพื่อจูงใจ หรือ โน้มน้าวให้ลูกค้ายอมชำระหนี้ตามเงื่อนไข โดยยังมีความสัมพันธ์ อันดีต่อกัน เรียกว่า“ได้ทั้งเงิน และได้ทั้งใจ ลูกค้า”อีกด้วย

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบทราบแนวทางในการบริหารสินเชื่อและวิธีการวางตัวหรือการใช้คำพูดกับลูกค้าในแต่ละสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นจริง และทราบวิธีรับมือลูกค้าต้องทำอย่างไร โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills) มาประยุกต์และใช้กับลูกค้าในแต่ละสไตล์ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการสัมมนาครั้งนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้ได้และขจัดข้อโต้แย้งจากลูกค้าได้โดยการนำทักษะในการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขสถานการณ์และไม่เปิดช่องว่างหรือจุดอ่อนให้ลูกค้านำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง และเรื่องกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ.การตามหนี้ที่เป็นธรรมซึ่งประกาศ

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว 6 มี.ค. 2515 มีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2558 เป็นต้นมา หากธุรกิจไม่ตั้งรับหรือฝึกอบรมพนักงานในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ทราบ พ.ร.บ.การตามหนี้ที่เป็นธรรม อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจในระยะยาวได้ ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงมีความสำคัญ โดยผลลัพธ์สุดท้ายของการฝึกอบรม ธุรกิจจะต้องมีผลมีกำไร และมีสภาพคล่อง หนี้เสียลดลง ปัญหาหนี้สูญไม่เกิดขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การบริหารสินเชื่อและการจัดการบัญชีลูกหนี้ได้ถูกวิธีและมีผลงานการจัดเก็บบัญชีลูกหนี้ได้มากขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

หัวข้อการอบรม

1. กฎหมายที่ต้องรู้เกี่ยวกับการทวงหนี้
 - หนี้ที่บังคับได้ และหนี้ที่บังคับไม่ได้
 - ความผิด"โกงเจ้าหนี้"มาตรา 350
 - โครงสร้างการติดตามหนี้ฯ
 - พ.ร.บ.การติดตามหนี้ที่เป็นธรรม
2. นโยบายสินเชื่อและเครดิตมีความสำคัญกับธุรกิจอย่างไร?
 - วงจรธุรกิจ Business Cycle
 - การบริหารบัญชีลูกหนี้ (Management of Accounts Receivable)
 - A. มาตรฐานสินเชื่อ (Credit Standard)

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเครดิตลูกค้า (5'C)

 - การจัดระดับของลูกค้าและวงเงินสินเชื่อ
 - การผู้มีอำนาจอนุมัติวงเงินสินเชื่อ
 - การใช้ประโยชน์ข้อมูลของลูกค้ามาพิจารณาสินเชื่อ
 - การขอเปิดวงเงินสินเชื่อ

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



กำหนดเงื่อนไขในการชำระเงิน (Term of payment)

C. การบริหารการเก็บเงิน (Collection Management)

- ขบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บหนี้
- ตัวอย่าง จดหมายทวงหนี้-ฉบับที่ 1, ฉบับที่ 2 และ ฉบับที่ 3

3. วิเคราะห์หาสาเหตุของการจ่ายเงินล่าช้าของลูกค้า และ แนวทางแก้ไข

4. พฤติกรรมของลูกค้าที่จ่ายเงินล่าช้า 5 ประเภท และแนวทางแก้ไข :-

- ☀️ ขอเลื่อนนัดการจ่ายเงิน ➡️ ผลัดผ่อนการชำระเงิน
- ☀️ ชอบหลบหน้า ➡️ หนีปัญหา
- ☀️ ชอบมีข้ออ้าง ➡️ บ่ายเบี่ยงการชำระเงิน
- ☀️ ชอบยื้อ (เบียดไม่จ่าย) ➡️ ทำให้ฟ้อง
- ☀️ เชื้อคีน ➡️ สม่่าเสมอ

(หลักเกณฑ์ความผิด “ เชื้อคีน ” > เชื้อคินอาจติดคุกได้)

5. การควบคุมสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Credit Control)

6. BLACK-LIST คืออะไร?

7. CHECKLIST REMINDING AND COLLECTION

8. กลยุทธ์การเจรจาเพื่อติดตามหนี้

- อำนาจในการต่อรอง (อยู่ที่ไหน? อยู่ที่ใคร?)
- เวทีการเจรจาต่อรอง
- การเตรียมพร้อมก่อนเจรจาหนี้
- ทักษะในการเจรจาหนี้ 8 ขั้นตอน (Negotiations Skill)

9. สรุปคุณถาม เราตอบ !!!

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตรนี้

1. ทราบกำหนดแนวทางในการให้สินเชื่อ เพื่อลดความเสี่ยงและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของธุรกิจ
2. ทราบขั้นตอนในการติดตามหนี้และทราบทักษะการเจรจาเพื่อนำมาใช้ในการเจรจากับลูกค้า
3. สามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ควบคุมดูแลงานด้านสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

ระยะเวลาในการอบรม

- จำนวน 1 วัน (เวลา 09.00-16.00 น.)

กรุณาดูประวัติวิทยากรในหน้าถัดไป

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



อาจารย์ อองอาจ ฉันทสมบัติ



ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ

การเข้าอบรม/สัมมนา

- เข้ารับการอบรมหลักสูตร Problem Solving & Decision Making
- เข้ารับการอบรมหลักสูตร Negotiating Skills
- เข้ารับการอบรมหลักสูตร The Seven Habits of Highly Effective People
- เข้าร่วมการสัมมนาที่ประเทศสิงคโปร์ Account Receivable Program (ARP) ในกลุ่มอีเลคโทรลักซ์เอเชีย

ประสบการณ์ในการทำงาน

- ร่วมงานกับ บริษัท อีเลคโทรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด มาเป็นเวลา 28 ปี
- ร่วมงานกับ บริษัท ยูโร ฟิวพี ไดเรคท์ (ประเทศไทย) จำกัด มาเป็นเวลา 11 ปี
ซึ่งได้ทำงานในแผนกควบคุมสินเชื่อและกฎหมายมาทุกตำแหน่ง

ประสบการณ์ในการเขียนหนังสือ

- เขียนบทความพิเศษในวารสารภาษาปัญญาและกฎหมายธุรกิจ
“ทำอย่างไรไม่ให้เกิดหนี้เสีย จัดการอย่างไรกับหนี้ที่มีปัญหา”
- เขียนเรื่อง “กลยุทธ์การกระชากหนี้”

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



ประสบการณ์ในการบรรยาย

ได้รับเกียรติเชิญเป็นวิทยากรให้กับบริษัทต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน มากกว่า 30 ปี
หัวข้อวิชาที่มีความถนัดในการบรรยาย

- นโยบายสินเชื่อ และการควบคุมสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ (Credit Policy and Effective Credit Control)
- การเจรจาต่อรองหนี้ อย่างเหนือชั้น (Smart Debts Negotiation)
- ทักษะการใช้โทรศัพท์เพื่อติดตามหนี้ (Phone Skills of Debt Collection)

ประสบการณ์เพียงบางส่วนในการบรรยาย (IN- HOUSE TRAINING) โดยได้รับเชิญให้เป็นวิทยากรเพื่อ
บรรยายและฝึกอบรมให้กับบริษัทต่าง ๆ

๑. บริษัท ซีเคียวริตี้ จำกัด
๒. บริษัท ไทยฟูจิซ็อค จำกัด
๓. บริษัท นครหลวงลิซซิง จำกัด
๔. บริษัท นวชนกิจประกันภัย จำกัด
๕. บริษัท IEC จำกัด (มหาชน)
๖. บริษัท เจนบรเรจิด จำกัด
๗. บริษัท ค้าเคมีภัณฑ์สยาม จำกัด (เครือซิเมนต์ไทย)
๘. บริษัท ไทโยต้า ลิซซิง จำกัด
๙. บริษัท สหโมเสท จำกัด (มหาชน)
๑๐. บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิตี้ อินดัสตรี (UCOM)
๑๑. บริษัท เสริมสุข จำกัด
๑๒. บริษัท คาลแท็กซ์ (ไทย) จำกัด
๑๓. บริษัท แอร์แคร์เรีย จำกัด
๑๔. บริษัท เอเชียคอมแพ็ค จำกัด
๑๕. บริษัท ปู่แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
๑๖. บริษัท รีฟิโก อีควิปเมนท์ จำกัด
๑๗. บริษัท อินซ์เคป เอ็นอาร์จี (ประเทศไทย) จำกัด
๑๘. บริษัท ชินวัตร กรุ๊ป จำกัด
๑๙. บริษัท คอมฟอร์ต เซ็นเตอร์ จำกัด

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



๒๐. บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
๒๑. บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)
๒๒. บริษัท ซี.อาร์. บิวโร อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๒๓. บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
๒๔. บริษัท กาญจนพาณิชย์ ลิสซิ่ง จำกัด
๒๕. ธนาคาร CIMB
๒๖. ธนาคาร เกียตินาคิน
๒๗. บริษัท พรีเมียร์ซัพพลาย จำกัด
๒๘. บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
๒๙. บริษัท อคาเนย์ประกันภัย (2000) จำกัด
๓๐. ดี แทค (D-TAC)
๓๑. บริษัท ทรู มูฟ จำกัด (True)
๓๒. บริษัท ไมเนอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๓๓. บริษัท เทเวศน์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
๓๔. สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย
๓๕. บริษัท หาดทิพย์
๓๖. ธนาคาร กรุงไทย
๓๗. ธนาคาร ธนชาติ
๓๘. บริษัท ไอ บี ซี ลิสซิ่ง
๓๙. เอ.ซี.เอส. เซอร์วิสเฮล (อีออน)
๔๐. อีซีบาย
๔๑. ทิสโก้ ลิสซิ่ง
๔๒. บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ฯลฯ

[การติดต่อ](#)

Great STQ Training เบอร์ติดต่อ: 094 863 5600 www.greatstq-training.com

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง

เลขที่ 333/35 อาคารชิม วิกาลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 เบอร์ติดต่อ: 094 863 5600 แฟกซ์: 02 102 5452
ไอดีไลน์: [greatstqtraining](https://www.facebook.com/GreatSTQTraining) เฟสบุ๊ค: [Facebook.com/GreatSTQTraining](https://www.facebook.com/GreatSTQTraining) อีเมล: greatstqtraining@gmail.com