



TRAINING OUTLINE

หลักสูตร เทคนิคการเจรจาเพื่อติดตามหนี้ทางโทรศัพท์

(Phone Skill Negotiation of Debt Collection)

วิทยากร: อาจารย์องอาจ ฉันทสมบัติ

อบรมวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2563 ณ โรงแรม โกลด์ออรัคคิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดี-สุทธิสาร)

หลักการและเหตุผล

พนักงานติดตามหนี้มีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กรหากการติดตามหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ และติดตามหนี้คืนไม่ได้จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และหนี้เสียจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีหลายปัจจัยที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดหนี้เสีย การติดตามหนี้ต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ สิ่งที่พนักงานติดตามหนี้พบอยู่เสมอ คือ ลูกหนี้ชอบหาเหตุมาอ้างและไม่ยอมชำระหนี้หรือติดต่อลูกหนี้ยาก (ไม่ยอมรับโทรศัพท์) ในบางกรณีลูกหนี้อาจจะยอมรับโทรศัพท์แต่จะบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้เมื่อพบปัญหาเหล่านี้ต้องหาวิธีรับมือและแก้ไขปัญหา “ทำอย่างไรให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและยอมชำระหนี้” รวมถึงการใช้คำพูดและน้ำเสียงเพื่อจูงใจหรือเพื่อกดดันให้ลูกหนี้ยอมชำระหนี้ตามเงื่อนไขในสัญญา การเรียนรู้และนำทักษะการเจรจาหนี้สินมาใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมต้องนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้รับการชำระหนี้จากลูกหนี้กลับคืนมาได้มากที่สุด

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมทราบถึงกฎระเบียบและข้อบังคับในการใช้โทรศัพท์ติดตามหนี้ที่ถูกต้องและวิธีการใช้คำพูดกับลูกหนี้โดยนำทักษะการเจรจาต่อรอง (NEGOTIATIONSKILLS) มาประยุกต์ใช้กับลูกหนี้ในแต่ละประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่นำมาให้ผู้เข้าฝึกอบรมจะสามารถนำจุดแข็งไปใช้และในบางครั้งหากเกิดข้อโต้แย้งจากลูกหนี้หรือพบปัญหาเฉพาะหน้า ต้องใช้ทักษะในการเจรจาเพื่อแก้ไขสถานการณ์โดยไม่เปิดช่องว่างหรือเปิดจุดอ่อนให้ลูกหนี้ นำมาใช้เป็นข้ออ้างเพื่อบ่ายเบี่ยงการชำระหนี้ในภายหลัง

ดังนั้นหลักสูตร “เทคนิคการเจรจาเพื่อติดตามหนี้ทางโทรศัพท์” จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมสามารถเรียนรู้และนำทักษะต่างๆ จากการเรียนรู้ไปใช้แก้ปัญหาและเรียกเก็บเงินได้อย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสบการณ์จะส่งผลให้การจับหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธุรกิจมีสภาพคล่อง และมีกำไรโดยที่ “จะได้ทั้งเงิน และได้ทั้งใจลูกหนี้”

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การติดตามหนี้ได้มากขึ้นและมีผลงานทางด้านจัดเก็บหนี้สูงขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อลดเวลาและลดต้นทุนในการติดตามหนี้ให้น้อยลง

หัวข้อการอบรม

1. ปัญหาที่ทำให้การเก็บเงินจากลูกหนี้ไม่ได้มักเกิดจาก ?
2. Pre – Test Phone Skill Negotiations of Debt Collection Technical
3. บทบาท และหน้าที่ & คุณสมบัติ ของพนักงานเร่งรัดฯ
4. ทักษะการใช้โทรศัพท์ทวงหนี้
 - การเตรียมพร้อม ก่อนจะโทรศัพท์ทวงหนี้
 - ลักษณะของเสียง และสไตล์ของน้ำเสียง
 - คำพูด ,น้ำเสียง,ภาษากาย สามารถบอกอะไรได้บ้าง
5. ศิลปะในการสนทนาเพื่อรับมือกับลูกหนี้ 6 ประเภท
6. Role – Play การรับมือกับลูกหนี้ 3 ประเภท
7. การเจรจาต่อรอง (ความหมาย “ การเจรจาต่อรอง ”)
8. อำนาจในการต่อรอง
9. ทางเลือกที่จะนำมาใช้แก้ความขัดแย้ง
10. เวทีการเจรจาต่อรอง (Bargaining Arena)
11. กลยุทธ์สำคัญในการเจรจาต่อรองเพื่อติดตามหนี้ มี 6 ขั้นตอน
12. ข้อเสนอแนะนักเจรจาหนี้ 3 ประการ
13. กฎหมาย ที่ต้องทราบเกี่ยวกับการตามหนี้
 - หนี้ที่บังคับได้ / หนี้ที่บังคับไม่ได้
 - พ.ร.บ. การติดตามทวงถามหนี้ ที่เป็นธรรม
 - ข้อปฏิบัติ / ข้อห้าม
14. Post – Test Phone Skill Negotiations of Debt Collection Technical
15. สรุปคำถาม และ คำตอบ

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตรนี้

1. ทราบหลักการการใช้คำพูดอย่างไรจึงจะทำให้ลูกค้ายอมชำระหนี้
2. สามารถนำทักษะการเจรจาต่อรองมาใช้กับลูกค้าโดย“เราเก็บเงินได้และลูกค้ายังมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเรา”
3. สามารถนำจุดแข็งไปใช้และไม่เปิดจุดอ่อนให้ลูกค้าใช้เป็นข้ออ้างในการไม่ชำระหนี้

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

- เขียนบทความพิเศษในวารสารภาษาญี่ปุ่นและกฎหมายธุรกิจ
“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. เซอร์วิสเฮส (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