

## Negotiation, Persuasion & Communication Skills for Collector

Kunci keberhasilan collection tergantung dari kemampuan seorang collector untuk melakukan negosiasi, memahami aspek psikologi, teknik komunikasi yang efektif dan teknik mempersuasi nasabah. Sehingga diharapkan para collector dapat lebih efisien dan meningkatkan kinerjanya. Pada pelatihan ini, para peserta akan dibekali dengan kunci teknik negosiasi, persuasi dan komunikasi yang baik dalam melakukan penagihan. Pada pelatihan ini, para peserta akan dibekali dengan kunci teknik negosiasi, persuasi dan komunikasi yang baik dalam melakukan penagihan

### MANFAAT PELATIHAN

1. Memahami proses collection yang efektif
2. Memahami rangkaian proses dan teknik negosiasi yang efektif dalam proses collection
3. Memahami berbagai strategi dalam bernegosiasi
4. Mengatasi keberatan dalam negosiasi
5. Memahami prinsip dasar Communication Skills dan mampu menerapkan keterampilan berkomunikasi yang positif dalam dunia Penagihan
6. Meningkatkan Ketrampilan dalam menghadapi dan menyelesaikan permasalahan pembayaran
7. Memahami bagaimana teknik persuasi dilakukan pada saat melakukan negosiasi
8. Memahami bagaimana menerapkan aspek psikologis dan membaca bahasa tubuh

### METODE PELATIHAN

- **Interaktif Kelas dengan Case Study, Group Discussion, & Sharing Experience**
- **Rencana Kerja dan Capaian Hasil Pelatihan**
- **Evaluasi Hasil Pelatihan (Optional)**  
DMTC juga akan memberikan evaluasi hasil pelatihan para peserta selama pelatihan, jika dibutuhkan oleh perusahaan

### POKOK BAHASAN

#### 1. Collection Process dan Strategy

- a. Proses dan Tujuan Penagihan
- b. Prinsip Dasar Penagihan
- c. Proses Penagihan
- d. Penyebab Permasalahan Tagihan & Karakteristik Pelanggan
- e. Alat-alat Penagihan
- f. Strategi & Taktik Penagihan Berdasarkan Risiko
- g. Hambatan dan Tantangan Dalam Penagihan

#### 2. Negotiation in Collection

- a. Tujuan Negosiasi dalam Penagihan
- b. Tahapan Negosiasi
- c. Posisi Posisi Negosiasi dalam Penagihan
- d. Persiapan Bernegosiasi, Strategi & Taktik dan Langkah sebelum menagih
- e. Permasalahan dan Solusi dalam Negosiasi Penagihan
- f. Pengembangan Alternatif Solusi Penagihan
- g. Tipe customer dan Cara menghadapinya
- h. Mengatasi Keberatan dalam Negosiasi
- i. Strategi dan taktik dalam Negosiasi

#### 3. Effective Communication in Collection

- a. Tipe Tipe kepribadian
- b. 4 Tipe kepribadian melalui kecenderungan temperamen

- c. Kecenderungan Positif & Negatif setiap tipe kepribadian
  - d. Strategi Komunikasi untuk setiap kepribadian
  - e. Cara memberi Feedback untuk setiap tipe kepribadian
- 4. Persuasion Technique in Collection**
- a. Analisa Tingkah Laku (Transactional Analysis)
  - b. Pola Komunikasi
  - c. 6 Langkah meyakinkan Customer
  - d. Teknik Bertanya, Mendiskusikan dan mengatasi masalah
  - e. Buat dan Konfirmasi Kesepakatan
- 5. Understanding Personality in Collection**
- a. Identifikasi dan Tipe Tipe Kepribadian
  - b. 4 Tipe kepribadian melalui kecenderungan temperamen
  - c. Strategi Komunikasi untuk setiap kepribadian
  - d. Cara memberi Feedback untuk setiap tipe kepribadian
- 6. Psychological Aspects in Collection**
- a. 4 Faktof berpengaruh dalam Negosiasi Collection
  - b. Trust Exchange
  - c. Kepercayaan & Kerjasama
  - d. 2 Waves of trust ( Self Trust & Relation Trust)

#### **PESERTA PELATIHAN**

Para collector officer pada perusahaan financial (bank, leasing, insurance etc)

#### **INVESTASI DAN LOKASI PELATIHAN**

**FAVEHOTEL Gatot Subroto Jakarta atau Hotel Puri Denpasar Jakarta**

Investasi Per Person Rp 4.000.000