

## Collection Skill & Management

*...excellent collection strategy is nothing without QUALIFIED and SKILLED COLLECTOR...*

Peran seorang collector sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan perusahaan dalam penagihan. Sehingga dibutuhkan keahlian dan teknik-teknik yang jitu dalam proses penagihan. Dalam **pelatihan Collection Skill & Management** ini, yang dikhususkan bagi para collector terutama di perusahaan-perusahaan financial seperti bank, leasing dll, para peserta akan dibekali pemahaman peran collector, strategi dan teknik penagihan serta pengukuran keberhasilan.

### MANFAAT PELATIHAN

1. Memahami peran dan fungsi Collection.
2. Memahami posisi Collection terhadap bisnis secara keseluruhan.
3. Memahami kapan dan bagaimana caranya untuk menagih
4. Memahami **Good Collection Officer Profile**

### METODE PELATIHAN

- **Interaktif Kelas dengan Case Study, Group Discussion, & Sharing Experience**

### POKOK BAHASAN

#### 1. COLLECTION SKILLS

- a. Collection Is A "Balancing Act"
- b. Collection Objective And Strategy
- c. Reasons For Delinquency
- d. Good Collection Officer Profile

#### 2. COLLECTION STRATEGY

- a. Collection Process
- b. Collection Model
- c. Strategy By Risk Segmentation
- d. Front-End Strategy
- e. Control The Risk & Reduce Loss
- f. Bankruptcy Prevention Strategy / Tools
- g. Strategy For Recovery

#### 3. COLLECTION TECHNIQUES

- a. Effective Collection Call
- b. File And Documentation
- c. Fact Findings
- d. Practice And Tips For Collection Call
- e. Handling And Responding
- f. Dealing With Difficult People

#### 4. COLLECTION TOOLS

- a. Information Required
- b. Automatic Collection System
- c. Inbound Calling & Auto Dial
- d. Scripting & Quick Payment Receipt Tools
- e. Third Party Collections

#### 5. COLLECTION M.I.S

- **Rencana Kerja dan Capaian Hasil Pelatihan**

Para peserta akan diajak untuk mendiskusikan hasil pelatihan yang akan dijadikan rencana kerja setelah kembali ke dunia kerja, dan capaian hasil rencana kerja

- **Evaluasi Hasil Pelatihan (Optional)**

Jika dibutuhkan oleh perusahaan DMTc juga akan memberikan evaluasi hasil pelatihan para peserta

- a. **Delinquency Rate & Flow Rate**

- b. Performance Measurement

- c. Contact & Promise Rate

### PESERTA PELATIHAN

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

### INVESTASI DAN LOKASI PELATIHAN

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

Investasi Per Person Rp 4.000.000