

УЧИТЕСЬ ВЗЫСКИВАТЬ ДОЛГИ

На рынке появился уникальный продукт – тренинг по взысканию проблемной задолженности, совместно подготовленный профессиональным коллекторским агентством и тренинговой компанией

Профессиональные коллекторы – специалисты по взысканию дебиторской задолженности (от англ. collector – собиратель) – появились в России не так давно, в 2004 году, когда начало свою работу первое российское коллекторское агентство «Секвойя Кредит Консолидейшн». Именно в это время произошел очередной всплеск банковской активности, увеличилось количество выдаваемых кредитов и, как следствие, появились должники. Их просрочка по платежам может составлять от нескольких недель до нескольких лет. И вот тут на сцену выходят коллекторские агентства, которым банки отдают на аутсорсинг этот непростой участок работы – взыскание задолженности по кредитам.

На сегодняшний день «Секвойя Кредит Консолидейшн» является лидером рынка взыскания долгов в России, успешно совершенствуя технологии коллекторского бизнеса. В обучении новых коллекторов в агентстве принимают участие их наставники и коллеги, имеющие большой опыт работы. Сотрудники, которые приходят в «Секвойя Кредит Консолидейшн», в обязательном порядке проходят вводный тренинг, на котором их знакомят с историей компании, рассказывают о коллекторской деятельности, технологиях работы и обучают инструментам ведения успешных переговоров, отрабатывая навыки, которые будут необходимы в дальнейшем.

Однако на российском коллекторском рынке, который достаточно молод, пока нет единых общепринятых стандартов работы с должниками. К сожалению, далеко не все коллекторские компании осуществляют свою деятельность корректно и при этом эффективно, а также располагают достаточными ресурсами для организации постоянного обучения своих сотрудников. Именно поэтому агентство «Секвойя Кредит Консолидейшн», как лидер рынка, выступило с инициативой создания специализированного тренинга по взысканию задолженности для специалистов других коллекторских агентств и компаний прочих отраслей, заинтересованных в эффективной работе с долгами. Тренинг также призван помочь утвердить на российском рынке профессиональные и этические стандарты работы по взысканию долгов.



Людмила Иванова, начальник отдела обучения компании «Секвойя Кредит Консолидейшн»:

«Взыскание просроченной и проблемной задолженности – это основное направление деятельности нашей компании, и у нас существует внутреннее обучение сотрудников. В то же время, поскольку мы ратуем за цивилизованный рынок взыскания долгов,

нам было очень важно приобрести настоящего сильного партнера по обучающей программе, который помог бы нам транслировать стандарты работы другим компаниям, также занимающимся взысканием долгов. Важно было, чтобы у партнера была очень хорошая репутация на рынке, чтобы это была компания, специализирующаяся на тренинговой работе с клиентами банковской сферы...»
В качестве партнера для реализации совместного проекта была выбрана тренинговая компания Ars Vitae, которая удовлетворяла всем необходимым требованиям коллекторского агентства.



Анна Чумакова, тренер-консультант Ars Vitae:

«Компания работает на рынке профессиональных тренингов более 10 лет, и практически с первых дней нашей работы мы вплотную сотрудничаем с банками, поэтому эта специфика нам знакома и близка. Тенденции сегодняшнего дня таковы, что спрос на банковские кредиты растет, и, как следствие,

актуальной становится работа с должниками. Поэтому, помимо всегда популярных тренингов по продажам, активно идет запрос от банков именно на такие продукты. Когда нам позвонили из компании «Секвойя Кредит Консолидейшн» и предложили подобное сотрудничество, оно нас действительно заинтересовало. Мы получили возможность наполнить тренинг и сделать его именно «продуктовым», то есть не просто разобрать технологию работы с должником, а рассмотреть конкретные сложные ситуации, имеющие место в коллекторской практике.»

Результатом совместной работы коллекторского агентства «Секвойя Кредит Консолидейшн» и тренинговой компании Ars Vitae стал уникальный продукт, объединивший в себе знания профессиональных бизнес-тренеров и опыт профессиональных коллекторов.

Л.И.: «Каждые переговоры – это непростая ситуация как для должника, так и для самого коллектора, который их проводит. И он должен подобрать ключ к каждому индивидуально. Каждая ситуация уникальная, и задача коллектора – подобрать аргументы, которыми можно убедить человека погасить свою задолженность. Важно, чтобы у коллектора была грамотная речь, чтобы он мог хорошо излагать свои мысли, убеждать, уметь настроиться на должника, понять его. Понять – это не простить долг, а разобраться в ситуации, проконсультировать должника, подсказать какой-то выход, ведь порой люди, попавшие в такую ситуацию, просто теряются и не понимают, как им быть дальше с большим долгом».

А.Ч.: «Работа коллектора связана стрессовыми ситуациями, приходится сталкиваться с людьми, у которых очень разные проблемы, и зачастую хочется посочувствовать должнику. Для коллектора важно научиться не принимать на себя истории, которые он выслушивает. Каждая ситуация уникальна и требует от коллектора очень большой гибкости, умения чувствовать другого человека, понимания, где нужно настоять, а где – общаться мягко. Несмотря на это, сложные ситуации можно классифицировать. Например, выделить манипулятивное воздействие, возражения, конфликты, агрессию и т.д. В нашем тренинге мы даем алгоритмы работы с каждым типом ситуаций. У коллекторов должна быть возможность не просто действовать по алгоритму. Основная цель – научить специалиста собирать информацию, логически выстраивая взаимодействие с должником, выбирать подход и стратегию общения в зависимости от ситуации».

Л.И.: «Я думаю, что для банковских служб, занимающихся взысканием долгов, а также коллекторских отделов различных компаний, время тренинга должно составлять не менее 5 дней. Кроме того, коллекторский рынок в настоящее время активно развивается, поэтому

вполне возможно, что новые коллекторские агентства заинтересуются таким тренингом. Он включает в себя большое количество технологий, начиная от проработки схемы телефонного звонка должнику и заканчивая сценарием личных переговоров – это разные техники, и все они требуют тренировки разных умений и навыков».

А.Ч.: «Тренинг под названием «Эффективная работа специалиста по взысканию: методы ведения переговоров», ориентированный на коллекторские агентства и специалистов банковской сферы, увидит свет уже в октябре этого года. В открытом формате тренинг будет длиться четыре дня. Корпоративный формат будет зависеть исключительно от потребностей клиента, который запрашивает тренинг, и может занимать от одного-двух до восьми дней.

В дальнейшем мы планируем разработать тренинг по дебиторской задолженности для менеджеров по продажам – это люди, которые не специализируются на задолженностях, но нередко и в их практике случается, что клиент не платит».

Результат совместной работы профессионалов не заставил себя долго ждать – корпоративные заявки на проведение этого тренинга уже начали поступать в тренинговую компанию.

Л.И.: «Мы хорошо взыскиваем долги, а наши партнеры очень хорошо обучают. Объединив наши усилия, мы смогли создать, на мой взгляд, действительно интересный и полезный продукт, который, с одной стороны, содержит много уникального опыта профессиональных коллекторов, а с другой – современные технологии обучения. Надеюсь, этот тренинг будет очень востребованным».

А.Ч.: «Надеемся продолжать подобное сотрудничество с компаниями, которые хотят создать совместный продукт. Мы увидели большую эффективность именно в «продуктовых» тренингах, которые позволяют более качественно прорабатывать нетипичные ситуации, тем самым увеличивая количество компетентных сотрудников в самых разных областях».

ARS VITAE

- Корпоративные бизнес-тренинги
- Открытый проект «Современный бизнес-тренер»
- Разработка и передача тренингов внутренним учебным центрам
- Имитационные игры для больших групп
- T&D консалтинг

Ars Vitae
119048, Москва, ул. Усачева, д. 62, стр.1,
Деловой центр, офис 8
Тел.: +7 (495) 937-98-42/43/44
www.arsvitae.ru

СЕКВОЙЯ КРЕДИТ КОНСОЛИДЕЙШН

Комплекс услуг по взысканию дебиторской задолженности физических и юридических лиц, как в досудебном, так и судебном порядке, включая работу с залогами, сопровождение исполнительного производства

Секвойя Кредит Консолидейшн
127015, Москва, ул. Большая Новодмитровская,
д. 12, стр.15
Тел.: +7 (495) 223-02-10
www.sequoia.ru