



IFBD

Institute for Business
Development

>>> [IFBD.BE](https://www.ifbd.be) /
communicatie



Zorg dat uw facturen bovenop de stapel liggen ...

Telefonisch debiteurenbeheer

+ facultatief extra halve dag workshop:

Schrijven van rappels met impact

- > U leert assertief om te gaan met leugens, smoezen en excuses.
- > U leert uw "slechte" betalers op de juiste manier aan te pakken.
- > U leert een constructief evenwicht te vinden tussen commerciële en financiële belangen.

2023

Onder de deskundige leiding van:

Marleen Miechielsen

Trainer/Coach

TRIPLE A TALENT ACADEMY



Waarom dit programma?

DEBITEURENBEHEER: NU BELANGRIJKER DAN OOI^T TEVOREN

In deze turbulente tijden heeft u er alle belang bij uw facturen op een correcte en snelle manier te incasseren. Een professioneel debiteurenbeheer houdt immers de cashflow van uw organisatie gezond, zonder dat u hiertoe uw klanten nodeloos onder druk hoeft te zetten. Deze training leert u een constructief evenwicht te vinden tussen enerzijds commerciële belangen ("een klant blijft een klant") en financiële belangen ("een factuur blijft een factuur").

TELEFONISCH DEBITEURENBEHEER: EEN ABSOLUTE MUST

Telefonisch incasseren blijft tot nader order het meest efficiënte incassomiddel. Deze training leert u hoe u uw communicatieve en onderhandelingsvaardigheden kunt optimaliseren, essentieel bij het telefonische incasseren. Niet-betalende klanten zijn echter niet steeds even gemakkelijk te benaderen. Sommige zijn zeer dominant, agressief of werken juist op uw emoties. Anderen steken zich weg, zijn nooit aanwezig of beweren niet de bevoegdheid te hebben om te betalen. Smoezen zijn alom aanwezig, uitvluchten en nieuwe leugens vaak té doorzichtig. Deze

training leert u hoe u op een assertieve wijze omspringt met excuses, smoezen en leugens. U leert neen zeggen tegen vaak onterechte verwachtingen of eisen van uw wanbetalers.

AANPAK VAN DEZE TRAINING

Dit is allesbehalve een theoretische training. Praktische tips, case studies en diverse reactie-oefeningen staan garant voor extra motivatie na de training. Bij deze opleiding wordt uitgegaan van de concrete situatie van iedere deelnemer. U kunt dan ook uw eigen 'conflictklanten' meebrengen naar de training en krijgt zo een direct bruikbaar stappenplan voor uw eigen incassobeheer. Om een optimale interactie te garanderen, beperken wij het aantal deelnemers.

EXTRA WERKSESSIE: SCHRIJVEN VAN RAPPELS MET IMPACT

Klanten reageren vaak niet op schriftelijke rappels; dikwijls is dit onze eigen fout. Er bestaan belangrijke regels en eenvoudige tips die de efficiëntie van dit onmisbare onderdeel van uw incassoprocedure aanzienlijk kunnen verhogen. Tijdens deze korte opleiding krijgt u daar een inzicht in. Bovendien wordt de theorie in praktijk gebracht: wat zijn voor u de ideale rappels?

De docent



Marleen Miechielsen was vele jaren (Senior) Manager Training bij Graydon Belgium. Momenteel is Marleen trainer/coach bij Triple AAA Talent Academy. Marleen is specialiste debiteurenbeheer zowel op nationaal als internationaal vlak en bovenal een gewaardeerd trainer. Marleen is licentiate in de Germaanse filologie, postgraduaat media- en informatiekunde, bedrijfseconoomist en auteur van de boeken "Debiteurenbeheer", "Debiteurenbeheer in de praktijk" en "Internationaal debiteurenbeheer". Stuk voor stuk referenties binnen dit kennisdomein.

"Veel bruikbare tips, heel boeiend gebracht, aangenaam persoon om naar te luisteren."

Waarom verdient deze training zich direct terug?

- > U verhoogt de liquiditeit van uw onderneming;
- > U vindt een evenwicht tussen commerciële en financiële belangen;
- > U belt zelfverzekerd en vol vertrouwen met uw debiteuren;
- > U geeft structuur aan uw incassogesprekken;
- > U en niet uw klant leidt uw incassogesprekken;
- > U speelt niet langer gratis bankier voor uw klanten;
- > U verstuurt drastisch minder aangetekende brieven;
- > U doet minder beroep op incassobureaus, advocaten of gerechtelijke instanties;
- > U verhoogt uw imago naar de klant;
- > U behoudt het vertrouwen van zowel uw klant als van uw management.





WORKSHOP: TELEFONISCH DEBITEURENBEHEER

- ◆ Algemene situering: het belang van een goed incassogesprek.
 - ❖ Evenwicht tussen commerciële & financiële belangen.
 - ❖ Impact van het incassogesprek op de financiële resultaten.
- ◆ Structuur van het incassogesprek:
 - ❖ Voorbereiding.
 - ❖ Effectief gesprek.
 - ❖ Opvolging.
- ◆ Tips voor efficiënt telefonisch incasso.
- ◆ Onderhandelen met klanten.
- ◆ Effectieve communicatie met debiteuren door LSD-techniek (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen).
- ◆ De meest gebruikte smoezen.
- ◆ Debiteuren en hun gedrag:
 - ◆ Hoe assertief reageren op lastige klanten?
 - ◆ Hoe assertief reageren op agressieve klanten?

Doorheen de ganse training worden diverse oefeningen en case studies verwerkt.

WORKSHOP: SCHRIJVEN VAN RAPPELS MET IMPACT

- ◆ Aan welke voorwaarden voldoet een goede schriftelijke rappel?
 - ❖ Stijl.
 - ❖ Toon.
 - ❖ Inhoud.
 - ❖ Taaltips.
- ◆ Wat is het belang van visuele aspecten?
- ◆ Wat zijn flagrante fouten?
- ◆ Wat is de waarde van een schriftelijke rappel?
- ◆ De BIN-norm.
- ◆ De rappel per e-mail.

Case study: de "ideale rappel" voor u.
(onderzoek/aanpassing van uw eigen brieven als referentiemateriaal)

Timing dagcursus

- 08.30 Ontvangst, registratie met koffie/thee.
- 09.00 Start van de trainingsdag (met voorstelling docent)
- 12.30 Lunch
- 17.00 Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

Telefonisch debiteurenbeheer - Schrijven van rappels met impact

> **Datum & locatie:** zie hiertoe onze website www.ifbd.be

> **Kostprijs:** 795 € excl. BTW (dagtraining)

395 € excl. BTW (halve dag)

BEDRIJFSINFORMATIE

FIRMA:

STRAAT / NR. / BUS:

PC / GEMEENTE:

Alg. TEL-nr.:

ACTIVITEIT: industrie-productie groothandel & import kleinhandel horeca
 bouwondernemers transport diensten overheid

SECTOR: AANTAL WERKNEMERS:

FACTURATIEGEGEVENS

Facturatie-adres:

Uw referentie:

BTW-nummer:

DEELNEMER(S)

Dhr. / Mevr.:

Functie:

E-mail:

DATUM DEELNAME:

Dhr. / Mevr.:

Functie:

E-mail:

DATUM DEELNAME:

INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

De deelnameprijs aan dit 1-daagse programma bedraagt **795 Euro** excl. 21% BTW. Voor de extra halve dag betaalt u **395 Euro** excl. 21% BTW. Het bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch (voor de volledige dag). U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen. Los van de eventuele subsidiëring van de Vlaamse Overheid (zie verder) geeft het IFBD per extra deelnemende collega **5% extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20%** (= 5 deelnemers of meer).

Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog enige praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

De Vlaamse Overheid investeert in opleiding: tot 30% korting!

Het IFBD is erkend als **gecertificeerd opleidingsinstituut**. Dit maakt dat u onze trainingen gedeeltelijk kunt betalen met de subsidies toegekend door de Vlaamse Overheid via het systeem van de "KMO-portefeuille". Indien uw bedrijf voldoet aan de vooropgestelde criteria kan u tot 30% besparen op de opleidingskost. Meer informatie omtrent het systeem kan u vinden op de website van de Vlaamse Overheid: www.kmo-portefeuille.be.

Annulatie.

We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijving en de cursus. Indien wij minstens **2 weken voor de cursus** uw annulatie ontvangen zoeken we samen met u naar de beste oplossing. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale

bedrag verschuldigd en wordt mogelijks een administratieve kost (€ 75) aangerekend. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

Hotelovernachting op de locatie van de training

U kan op onze diverse trainingslocaties veelal een overnachting boeken om de cursus op een ontspannen manier te kunnen aanvatten en/of af te sluiten.

Meer informatie hieromtrent vindt u op onze website of via volgende link: www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden

IFBD-DATABASE & GDPR

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik, wordt beveiligd en nooit aan derden doorgegeven. Hiertoe nemen we alle nodige maatregelen. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 en de "AVG-reglementering" van 24/5/2016 - recht op inzage, wijziging of verwijdering van uw gegevens. Meer informatie via onze webpagina www.ifbd.be/nl/GDPR of via e-mail: DPO@ifbd.be.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Op onze website op de pagina ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden vindt u al onze modaliteiten terug.

>>> Inschrijven via e-mail naar info@ifbd.be of via QR:

>>> Via volgende link:

[inschrijven](#)

