



*in collaborazione con*

**AICS** Associazione Italiana Customer Service

### **CREDIT MANAGER**

#### ***Strategie comunicative per la gestione ed il recupero del credito***

#### **OBIETTIVI:**

Si affronteranno gli aspetti fondamentali relativi alla gestione del credito commerciale percorrendone ogni fase: definizione, prevenzione, gestione e recupero e sul come sviluppare una comunicazione idonea al contesto per il recupero del credito senza conflitti esterni ed interni gestendo eventuali richieste di dilazione. Verranno fornite inoltre nozioni per comunicare bene sia in forma scritta che verbale, anche attraverso l'utilizzo dei nuovi canali web.

#### **REQUISITI:**

Disoccupati/inoccupati. Per la posizione si richiede una laurea in materie giuridiche o economiche. Ai candidati ideali è richiesta esperienza in ambito amministrativo o commerciale.

#### **DIDATTICA:**

La collaborazione con AICS (Ass.ne Italiana Customer Service) consente di usufruire dell'esperienza pluriennale di professionisti senior, operanti in contesti aziendali con ruoli direzione e consulenza. Questa partnership infonde valore aggiunto al percorso formativo, in quanto offre ai partecipanti conoscenze e strumenti concreti, utili e immediatamente operativi.

Le tecniche d'aula utilizzate consentono sia l'approfondimento teorico dei contenuti, attraverso dispense fornite direttamente dal docente, sia la sperimentazione diretta dei partecipanti attraverso esempi pratici, "case histories" ed esercitazioni.

#### **DURATA:**

32 ore totali, suddivise in quattro giornate formative dal 20/02/2012 al 23/02/2012 dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

#### **SEDE:**

IN JOB SPA Agenzia per il Lavoro, Via Fabio Filzi, 8 - 20124 - Milano

**ARTICOLAZIONE:**

	<b>MODULI</b>	<b>DURATA</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI IN SOMMINISTRAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: la legislazione in materia di lavoro temporaneo.</li> <li>-Definizione del lavoro in somministrazione.</li> <li>-Sistema del lavoro in somministrazione: triangolazione lavoratore, agenzia, impresa utilizzatrice.</li> <li>-Gli ambiti di ammissibilità e i divieti previsti dalla legislazione e dai contratti collettivi nazionali di categoria dell'impresa utilizzatrice.</li> <li>-Il CCNL per i lavoratori temporanei</li> <li>-Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro e dell'impresa utilizzatrice</li> <li>-Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice e tra lavoratore e agenzia di somministrazione</li> <li>-I diritti dei lavoratori: equiparazione dal punto di vista contrattuale ai lavoratori dell'impresa utilizzatrice in merito a retribuzione, ferie, permessi, maternità libertà sindacali, malattia, infortuni, utilizzo di servizi sociali e assistenziali presenti in azienda</li> <li>-I doveri dei lavoratori: stessi doveri dei lavoratori dipendenti dell'impresa utilizzatrice. Estensione ai lavoratori temporanei di quanto previsto dal regolamento aziendale</li> <li>-La bilateralità</li> <li>-Forma.Temp: finalità e modalità di accesso alla formazione</li> <li>-E.Bi.Temp : finalità, prestazioni fornite e modalità di accesso</li> </ul>	4 ORE
<b>SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO</b>	<p><b>Principi della sicurezza sul lavoro e decreto legislativo 81/08</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Obblighi del datore di lavoro</li> <li>-Responsabile del servizio di prevenzione e protezione</li> <li>-Addetti al servizio di prevenzione e protezione</li> <li>-Misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori, di salvataggio, di pronto soccorso e di gestione dell'emergenza</li> <li>-Valutazione qualitativa e quantitativa dei fattori di rischio</li> <li>-Redazione del piano di valutazione dei rischi</li> <li>-Programmazione di eventuali miglioramenti delle condizioni di lavoro</li> <li>-Valutazione dei rischi</li> <li>-La sorveglianza sanitaria</li> <li>-Sistemi di prevenzione e protezione</li> <li>-Diritti dei lavoratori, obblighi dei lavoratori</li> <li>-Il Rappresentante della Sicurezza</li> </ul>	4 ORE
<b>ASPETTI OPERATIVI PER ADDETTI ALLA GESTIONE DEL CREDITO</b>	<p><b>Il credito commerciale ed il rischio di credito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Il credito ed il rischio di fornitura</li> <li>-Contenuti ed obiettivi delle politiche di credito</li> <li>-Il ciclo attivo ed il ciclo del credito</li> <li><b>La fase di prevenzione</b></li> <li>-La selezione dei potenziali clienti</li> <li>-Le fonti informative per la valutazione</li> <li>-L'affidamento dei clienti</li> <li>-Termini e modalità di pagamento</li> <li>-Le garanzie a tutela del credito</li> <li><b>La fase di gestione corrente</b></li> <li>-Il monitoraggio ed il controllo dello scaduto</li> <li>-Il monitoraggio ed il controllo dell'esposizione</li> <li>-Il ciclo dei solleciti</li> <li>-Il blocco delle forniture</li> <li>-Il rispetto delle condizioni di vendita</li> <li>-Le novità introdotte dalla nuova Direttiva Europea 2011/7/UE</li> <li>-Il factoring e l'assicurazione del credito</li> </ul>	8 ORE

<b>IL RECUPERO DEL CREDITO: TECNICHE E STRUMENTI</b>	<p><b>La fase di gestione in pre-contenzioso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-L'intervento diretto ed il piano di rientro</li> <li>-La transazione o "saldo e stralcio"</li> <li>-Il concordato stragiudiziale</li> <li>-Il recupero dei crediti in outsourcing: definizione, vantaggi competitivi ed opportunità</li> </ul> <p><b>La comunicazione telefonica per il recupero del credito: consigli pratici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Il corretto approccio al cliente</li> <li>-Come mantenere una relazione equilibrata con i clienti critici</li> <li>-La gestione delle richieste di dilazione</li> <li>-La gestione dell'insoluto: le cause e la capacità di fornire informazioni</li> <li>-La gestione delle situazioni difficili e dei reclami</li> <li>-L'utilizzo efficace delle domande</li> <li>- Identificare una soluzione ottimale per entrambe le parti</li> </ul> <p><b>La fase di gestione in contenzioso legale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-L'entità dei crediti, le probabilità di successo ed il risultato finale</li> <li>-L'alternativa: la cessione del credito</li> <li>-Le fasi dell'azione legale</li> <li>-Le procedure concorsuali</li> </ul>	8 ORE
<b>LA COMUNICAZIONE EFFICACE CON IL CLIENTE</b>	<p><b>La Comunicazione consapevole</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilitare la relazione interpersonale: l'empatia e l'ascolto profondo</li> <li>-Comunicare in modo efficace: il feedback</li> <li>-I filtri e la percezione della realtà</li> </ul> <p><b>La gestione del conflitto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La negoziazione</li> <li>-Abbatere le resistenze al cambiamento</li> <li>-Trasformare il conflitto in opportunità</li> <li>-Instaurare un clima di apertura</li> </ul> <p><b>La comunicazione scritta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-L'arte della semplicità</li> <li>-Le fasi del testo</li> <li>-Lo strumento email</li> </ul> <p><b>L'Azienda sul web</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Creare strumenti appropriati per veicolare la comunicazione</li> <li>-Comunicare nel web</li> <li>-Imparare a gestire newsletter, blog, intranet, piattaforme crowdsourcing, business Tv</li> </ul>	8 ORE

**INFORMAZIONI AGGIUNTIVE:**

<b>TIPOLOGIA CORSO/COSTO</b>	Formazione professionale – corso gratuito Finanziato Forma.temp: Fondo per la formazione dei lavoratori in somministrazione con contratto a tempo determinato.
<b>FIGURA PROFESSIONALE</b>	L'attività di phone collection durante gli ultimi anni ha conosciuto un'enorme espansione. La utilizzano ormai non solo creditori istituzionali come banche, finanziarie, grandi utilities nazionali e loro service, ma anche società commerciali, studi professionali, attività economiche di ogni dimensione e settore merceologico.
<b>ATTESTATO</b>	Tutti i partecipanti che avranno frequentato almeno il 70% delle ore riceveranno al termine un attestato di frequenza.
<b>DESTINATARI</b>	Disoccupati/inoccupati, candidati a missioni di lavoro temporaneo. I corsi sono di breve durata e progettati per un numero massimo di 12 partecipanti per garantirne la piena efficacia didattica
<b>PARI OPPORTUNITÀ</b>	L'accesso ai corsi avviene nel rispetto delle norme di cui alla Legge 903/77
<b>MODALITÀ DI ISCRIZIONE</b>	Inviare curriculum all'indirizzo: <a href="mailto:milano@injob.it">milano@injob.it</a> , specificando nell'oggetto il titolo del corso oppure contattare il Career Center di Milano al nr. 02/66980954.