Opleidingsfiche

Work In Capital Certified™ Credit Collector

Het concept

Deze opleiding bestaat uit een cyclus van meerdere dagen, waarbij de deelnemer op het einde de Work In Capital Certified™ titel kan bekomen wanneer hij/zij slaagt voor een schriftelijke test en meerdere opdrachten succesvol afrondt.
De Work In Capital Certified™ opleidingsreeks heeft als doel uw kennis uit te diepen op een gestructureerde manier. De diverse opleidingen zijn op elkaar afgestemd en vormen een consistent geheel. Voor de diverse sleutelfuncties in creditmanagement en customer-to-cashprocessen hebben we speciaal op maat gemaakte opleidingen ontwikkeld.

Work In Capital Certified™

Enkel deelnemers die slagen voor de verschillende testen en opdrachten tijdens het opleidingstraject, mogen het Work In Capital Certified™-keurmerk gebruiken. Het keurmerk onderstreept onze ambitie om de kwaliteit van de kennis in de markt te verhogen. Tijdens de kennismaking lichten we uitvoerig toe wat er van elke deelnemer verwacht wordt en wat u van ons mag verwachten.

Doelgroep

Je bent actief als debiteurenbeheerder, collection agent of als medewerker op de klantendienst of een afdeling die instaat voor de verwerking van de betalingen. Je hebt een zeer operationele functie, waarbij klantencontact tot je takenpakket hoort.

Doelstelling

De opleiding heeft 3 doelstellingen:

- een breder inzicht geven van de hele customer-to-cashcyclus zodat je daarin je eigen taken en positie beter kan plaatsen.
- de kennis met betrekking tot operationele processen verdiepen zodat je nog beter getraind bent om je werk te doen.
- de benodigde technieken aanleren zodat je bijdrage aan het verbeteren van het betaalgedrag van klanten verhoogt.

Vereisten

Een minimale werkervaring van één jaar is een vereiste voor deelname aan deze opleiding.

Planning

- We starten met een gezamenlijke introductie in de loop van maart 2016 en sluiten af met een netwerksessie in het najaar.
- De opleiding is verspreid over 6 dagen in het eerste semester van 2016 en bestaat uit 36 lesuren telkens op een maandag . De opleidingen starten vanaf 11 april 2016.
- Elke sessie begint om 13h00 en eindigt om 19h00.
- Het aantal deelnemers per traject is beperkt tot 15.
- De inschrijvingen worden afgewerkt op basis van ‘first come, first serve’. Wij houden ons het recht voor aanpassingen door te voeren aan het programma om pedagogische redenen.

Locatie

Hotel Scandic Antwerpen te Luitenant Lippenslaan 66, 2140 Antwerpen.

Inhoud

Dag 1: customer-to-cash processen

Je krijgt inzicht in het volledige proces vanaf het moment waarop de marketing- en salesafdeling op zoek gaan naar klanten tot aan de vereffening van de openstaande schuld.	We behandelen tijdens deze sessie alle componenten van het end-to-endproces en zoomen verder in op de onderdelen factureren, betalen, aanmanen, extern incasso, afschrijven en 'de specials'.

Dag 2: boekhouden voor collectors

Collectors verrichten voortdurend boekhoudkundige handelingen. Tijdens deze dag kom je te weten wat dit voor gevolgen heeft voor je bedrijf of organisatie.	We leren je tijdens deze dag alles over de boekhoudkundige verrichtingen (factureren, crediteren, betalen, afschrijven, waarborg, betaalplan, kosten, interesten) en brengen je een aantal cruciale termen bij.

Dag 3: intro in het risicomanagement

Ook al sta je aan het einde van het customer-to-cashproces, toch is voor jou een basiskennis van risicomanagement nuttig.	Een jaarrekening? Werkkapitaal? Kasstroom? Na deze dag ken je hiervan de basis die nodig is om je taak goed uit te oefenen.

Dag 4: onderhandelen

In je rol als collector contacteer je klanten met als doel betalingen te ontvangen. Wij leren je hoe je met klanten moet negotiëren over een betaling.	We geven je eerst inzicht in enkele theorieën omtrent onderhandelen om dan deze theorie om te zetten in de praktijk, specifiek voor collectors en met veel praktijkgerichte oefeningen.

Dag 5: mondelinge communicatie

Zelfs in deze multimediale tijd blijft het meest efficiënte incassomiddel de telefoon. Het directe contact tijdens een telefoongesprek zorgt voor onmiddellijke antwoorden. De persoonlijke aanpak daarbij levert de gewenste resultaten op.	Deze dag is de meest praktische van allemaal. We dompelen je onder in de diverse situaties waar je als collector mee te maken krijgt. Je leert wat de effecten zijn van persoonlijke aanpak en hoe ver je daar in kan gaan.

Dag 6: schriftelijke communicatie

Veel creditmanagement professionals klagen dat schriftelijke communicatie zo weinig oplevert. Ze beseffen vaak niet dat dit aan hun eigen aanpak te wijten is.

Je leert welke elementen met betrekking tot stijl, vorm, taal én inhoud het resultaat positief beïnvloeden.

Investering

De opleiding vraagt een investering van € 2.995 excl. BTW. De prijs bevat € 600 excl. BTW kosten voor catering en cursusmateriaal, welke niet door de Vlaamse Overheid gesubsidieerd worden wanneer u gebruik maakt van de KMO-portefeuille.

KMO-portefeuille Vlaanderen

De opleidingen van Work In Capital zijn erkend voor betaling met de KMO-portefeuille. Kosten voor catering, verplaatsing of cursusmateriaal worden niet gesubsidieerd. Deze kosten moeten, net zoals de BTW, rechtstreeks aan het opleidingsinstituut betaald worden.Voor meer info kunt u terecht op www.kmo-portefeuille.be of belt u het gratis nummer 1700. Het erkenningsnummer van Work In Capital is DV.O106724.