



# STEINGOED TRAININGEN

## EROP-AF! INCASSOTRAINING

### HOE ZORGT U ERVOOR DAT HIJ ZIJN HUUR BLIJFT BETALEN?



#### VOOR WIE?

Voor medewerkers die hun klanten actief willen benaderen bij betalingsachterstanden, zoals incassomedewerkers en woonconsulenten.

#### WAAROM?

Zachte heelmeeesters maken stinkende wonden. Uw organisatie wil daarom snel ingrijpen bij betalingsachterstanden. Tegelijkertijd wilt u onnodige ontruimingen voorkomen. Als een klant niet reageert op herinneringen en aanmaningen is het zeer effectief persoonlijk contact te zoeken voordat de zaak in handen van de deurwaarder wordt gegeven. Dit levert op dat zonder bijkomende kosten voor de klant in een vroeg stadium aan een oplossing kan worden gewerkt. Dit is niet alleen sociaal, het zorgt ook voor een optimaal incassoresultaat.

#### MAATWERK VARIANTEN

In de "standaard" training van een dag wordt het Erop-Af! aanpak op maat in uw procedure verwerkt. De cursist leert waarom en wanneer het belangrijk is persoonlijk contact te zoeken met klanten met een betalingsachterstand. Het hoofddoel is te leren om onaangekondigde huisbezoeken uit te voeren bij deze groep klanten. Dit wordt geoefend met een professioneel acteur. De kunst is hierbij de juiste toon aan te slaan; confronterend en vasthoudend te zijn, zonder het contact met de klant te verliezen.



## STEINGOED TRAININGEN

De standaard training kan worden uitgebreid met coaching on the job. Onze trainer legt samen met uw medewerker een aantal huisbezoeken af. Ook het oefenen van andere incassogesprekken, via de telefoon aan de balie of in de spreekkamer, is mogelijk.

### WAT LEERT MEN?

De cursist krijgt inzicht in de formele en juridische aspecten waarmee men te maken heeft bij het incassobeleid. De rechten en plichten van bewoner en corporatie dienen duidelijk te zijn.

Men krijgt inzicht in het belang van een goede planmatige aanpak. Het opstellen van duidelijke doelen en incassomethodieken is cruciaal voor het verkrijgen van een mandaat intern en geeft duidelijkheid en volledige informatie aan medewerkers en bewoners.

De medewerkers worden uitvoerig getraind in het leggen van contacten met bewoners. Zeker bij de verwachting dat men te maken krijgt met veel weerstand of lastiger bewoners is het van belang hierop goed te trainen.

### UW MEDEWERKERS DOOR STEINGOED LATEN TRAINEN LEVERT HET VOLGENDE OP:

- *Bewoners worden serieus genomen en dat voelen ze;*
- *Dit voorkomt ruis en ontevredenheid door onduidelijkheid.;*
- *Door vroeg ingrijpen worden huurachterstanden gereduceerd en vinden er minder escalaties plaats;*
- *Schuldhelpverlening wordt gericht en tijdig toegepast ;*
- *Juist door er bovenop te zitten, wordt de corporatie als socialer ervaren.*



# STEINGOED TRAININGEN

## PRIJS

### “IN COMPANY”

“In company” training van één dag:	€ 2950,- ( tot 10 pers.)
“Coaching on the job”	€ 350,- per sessie per medewerker. ( ca. 2 uur)

[Offerte aanvragen](#)