

## AREA AMMINISTRAZIONE E FINANZA



# PAROLE CHE INCASSANO: TECNICHE DI RECUPERO CREDITI AL TELEFONO



## IL CORSO

**Il corso è pensato per migliorare le performance degli operatori che si occupano di sollecitare il pagamento di crediti impagati o insoluti attraverso il telefono.**

L'obiettivo principale è fornire strumenti efficaci per gestire in modo professionale il colloquio telefonico con il debitore, aumentando le possibilità di successo nel recupero.

Durante il percorso formativo, viene approfondito il ruolo dell'operatore, ponendo l'accento sulle competenze richieste, sull'atteggiamento da mantenere e sugli obiettivi da raggiungere. Particolare attenzione viene data alle strategie comunicative che consentono non solo di recuperare il credito, ma anche – quando possibile – di preservare una relazione costruttiva con il debitore, proponendo soluzioni sostenibili per la regolarizzazione dei pagamenti.

Un punto di forza del corso è l'approccio pratico: i partecipanti hanno infatti la possibilità di effettuare telefonate reali in diretta, sia in aula che da remoto, rivolte a debitori insolventi. Questo permette un apprendimento immediato e concreto, basato sull'esperienza diretta.

A conclusione del corso si analizzano insieme le telefonate più significative attraverso un riascolto guidato, che consente di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento. Il confronto in aula favorisce inoltre il consolidamento delle competenze acquisite e lo sviluppo di una maggiore consapevolezza nella gestione del dialogo telefonico.

---

### DOCENTI

Maurizio Vecchione, Consultant, Ask Advisory **Metodo Vecchione & Romiti**

---

### IL CALENDARIO

**MODULO 1:** 24/02/2026 - 9:30-13:30

**MODULO 2:** 25/02/2025 - 9:30-13:30

---

**RIVOLTO A:** CREDIT MANAGER, COLLECTION SPECIALIST, LOAN MANAGER

---

**ATTESTATO E CREDITS:** 8 CREDITI FORMATIVI ACMI (PRASSI UNI/PdR 44:2018) AITI (Prassi UNI/PdR 63:2019)

---

**INFORMAZIONI:** I corsi si terranno **in presenza presso la Sala Corsi della sede Ask Advisory, Milano – Via Giulio Richard 3/A, Torre C** | +39 366 5610186 | [info@askadvisory.it](mailto:info@askadvisory.it)

---

**COSTO:** 300€ + IVA Persona  
Sconto del 20% ai membri della [Community We Ask](#)

## PAROLE CHE INCASSANO: TECNICHE DI RECUPERO CREDITI AL TELEFONO



### PROGRAMMA

#### MODULO 1

24 Febbraio 2025 | Ore 9.30 - 13.30

- La **comunicazione interpersonale**
- Comunicazione **Verbale**: contenuto del messaggio trasmesso a parole
- Comunicazione **Vocale**: tono, ritmo e impatto della voce sull'interlocutore
- **Differenze tra comunicazione B2B e B2C.**
- Specificità del colloquio **Business to Business**: interlocutori aziendali strutturati.
- Dinamiche del colloquio **Business to Consumer**: relazioni con privati e famiglie
- **Il Metodo DAIC per la gestione efficace delle telefonate di recupero crediti**
- **Domandare**: importanza dell'esplorazione iniziale
- **Ascoltare Attivamente**: distinguere tra ascolto passivo e attivo
- **Informare**: chiarezza e neutralità nella comunicazione delle possibili conseguenze del mancato pagamento
- **Convincere**: uso della persuasione per costruire soluzioni condivise-
- **Prove tecniche di collection**

#### MODULO 2

25 Febbraio 2025 | Ore 9.30 - 13.30

- **Riascolto telefonate didatticamente più significative con commenti docente e componenti dell'aula**

# Academy ask

## AREA AMMINISTRAZIONE E FINANZA

**Weask**  
community 

**We Ask è una community digitale riservata promossa da Ask Advisory, dedicata alla formazione, all'aggiornamento e al confronto tra Credit Manager e Tesorieri.**

**Vantaggi per i membri:**

- Agevolazioni sui corsi
- Contenuti tecnici riservati
- Inviti prioritari a eventi e workshop
- Incontri con esperti e aziende

**Una community attiva, anche dal vivo.**

Forum Credit & Treasury, Academy Lab, Community Dinner: occasioni per incontrarsi, scambiarsi visioni e crescere insieme.

**SEI UN PROFILO PROFESSIONALE DEL CREDIT MANAGEMENT E DELLA TESORERIA SECONDO LE PRASSI UNI 44:2018 E 63:2019?**

**CONTATTACI  
PER ENTRARE  
IN WE ASK!**



[www.askadvisory.it](http://www.askadvisory.it)