

Academy ask 

AREA AMMINISTRAZIONE & FINANZA


weask
community

PAROLE CHE INCASSANO: TECNICHE DI RECUPERO CREDITI AL TELEFONO


ask Advisory

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

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

IL CALENDARIO

MODULO 1: 21/10/2025 - 9:30-11:30

MODULO 2: 21/10/2025 - 11:30-13:30

MODULO 3: 21/10/2025 - 13:30-16:30

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE



WEBINAR

CREDITS: 6 CREDITI FORMATIVI ACMI (PRASSI UNI/PdR 44:2018) AITI (Prassi UNI/PdR 63:2019)

INFORMAZIONI: +39 366 5610186 | INFO@ASKADVISORY.IT

COSTO: 300€ + IVA Persona

200€ + IVA Persona / Quota Agevolata Iscritto We Ask

PROGRAMMA

MODULO 1

Ore 9.30 - 11.30

- 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

MODULO 2

Ore 11.30 - 13.30

- **Prove tecniche di phone collection**

MODULO 3

Ore 13.30 - 16.30

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

Academy ask

AREA AMMINISTRAZIONE
& FINANZA



weask
community

Sei un profilo professionale del
Credit Management e della Tesoreria
secondo le Prassi UNI 44:2018 e 63:2019?



ask Advisory