



Advanced Telephone Collection Techniques 進階「電話追收欠款技巧」

Program Objectives (簡介):

電話追收商賬是最直接，最快捷，及低成本的追收行動，也是各大小企業首選的追收商賬途徑，因此專業的電話追收賬款是每家公司必須的。透過是次講座，您及您的員工能認識收賬的主要理念，實用技巧，知識，從而提高收回應收賬的效率。

All participants will receive a **Certificate of Achievement** and a **Comprehensive Training Workbook**.

Program Agenda (課程大綱):

- **應收賬款管理**
 - 電話收賬的重要性
 - 現今流量循環
 - DSO (平均賬款流通在外天數)
 - 評估 DSO 的技巧
 - 催收技巧及過程
- **行為模式**
 - N2 型模式
 - 個人態度
 - 扭拗態度
 - 合作態度
 - 順應態度
 - 消極態度
 - 妥協態度
 - 強化行為態度
- **有效的收賬技巧**
 - 透過電話催收的好處
 - POWER 模式
 - 準備工作
 - 客戶資料
 - 有力的開場白
 - 電話留言
 - 處理反駁
 - 以承諾作結
 - 迅速回應
- **101 追數錦囊 (101 追數錦囊)**
 - 101 Tips & Techniques
- **You 的重要性「您」**

For course details and registration please call us at 2201 8888. Please fill in the form and fax back to 2201 8288 or send email to info@rmshk.com:

REGISTRATON FORM

Company Name:	Title:
Contact Name:	E-mail:
Mailing Address:	
Phone No:	Fax No: