

PROGRAMMA

IL RECUPERO CREDITI NEL LEASING

Mercoledì 16 novembre 2005 - ore 9:45

Milano – Novotel Milano Est Aeroporto (Via Mecenate, 121)

APERTURA DEI LAVORI

Ing. Fabrizio MARAFINI (Direttore Generale ASSILEA)

L'UTILIZZO DI SOCIETÀ DI RECUPERO CREDITI ESTERNE

Avv. Marco RECCHI (Segretario Generale UNIREC)

- La normativa di riferimento per l'attività di recupero crediti
- Il disegno di Legge di riforma dell'attività
- La circolare ministeriale anticipatrice della riforma sulla sicurezza sussidiaria

LA SCELTA DEL SERVICE DI RECUPERO CREDITI

Dott. Giuseppe CHIONETTI (Direttore EURIT)

- La "Matrice Chionetti" di scelta del service di recupero crediti
- La scelta del service giusto
- Quale service di recupero?
- La qualificazione e la certificazione del personale nel settore del recupero crediti
- I requisiti oggettivi che il service esterno deve avere
- I requisiti soggettivi

LA PHONE COLLECTION

Dott. Giuseppe CHIONETTI (Direttore EURIT)

- Vantaggi e svantaggi della Phone Collection rispetto alle altre modalità di recupero crediti stragiudiziale
- Caratteristiche e atteggiamento mentale dell'operatore/trice di Phone Collection
- Formazione dell'operatore/trice di Phone Collection
- Come comunicare al telefono
- Criteri decisori del debitore
- Fasi e modalità di conduzione del colloquio di Phone Collection
- Gestire le obiezioni e contestazioni
- Tecniche di persuasione e chiusura
- Indici d'efficacia e d'efficienza

IL RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY DA PARTE DELLE SOCIETÀ DI RECUPERO CREDITI E NELL'ATTIVITÀ DI PHONE COLLECTION

Prof. Avv. Vittorio COLOMBA

- Flusso di informazioni tra società di leasing e società di recupero crediti
- Privacy e Phone Collection
- Obblighi di sicurezza per i trattamenti effettuati in outsourcing