

Basic Collection Skills

TUJUAN PELATIHAN

Setelah Mengikuti Pelatihan ini, peserta diharapkan dapat:

- Memahami fungsi mereka sebagai seorang collection leader yang sebenarnya
- Melakukan tugasnya sebagai seorang collection leader dengan baik sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif serta memiliki tim yang selalu termotivasi
- Membuat perencanaan dengan baik yang akan membuat tim collection-nya selalu mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan
- Memiliki teknik-teknik yang dibutuhkan dalam mengelola tim collection
- Mempengaruhi , mengarahkan dan memberikan contoh tim collection-nya untuk selalu menjadi yang terbaik
- Menunjukkan secara tepat solusi yang dibutuhkan oleh tim collection-nya dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari

Trainer: Ferry Basudewo & Billy Asmoro

WAKTU PELAKSANAAN

01 - 02 November 2027

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

Harga

Group Price: Rp 5.350.000
Full Fare: Rp 5.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

SCHEDULE TRAINING

Waktu	Hari I	Hari II
08.30 – 10.00	Collection in General -Definisi & Tujuan perlunya collection -Aspek & Tingkatan dalam penagihan	Collection Strategy 1 -Delinquenciy menjadi Normalized acc -Strategi mempertahankan nasabah
10.00 – 10.15	Break	Break
10.15 – 12.00	Organizing Collection -Profile penagih yang baik -Tahapan dalam melakukan penagihan	Collection Strategy 2 -Write off accounts -Strategi Recovery
12.00 – 13.00	Lunch	Lunch
13.00 – 15.00	Collection Technique 1 -Bertelepon yang baik & tepat sasaran -Prinsip, Tahapan & Teknik bertelepon	Collection Tools -Alat pendukung proses penagihan -9 alat pendukung penagihan
15.00 – 15.15	Break	Break
15.15 – 17.00	Collection Technique 2 -Negosiasi untuk mendapatkan solusi -10 hal penting dalam negosiasi	Collection Reporting & MIS -Memahami & membaca laporan MIS -Penilaian performa & strategi by MIS

RINGKASAN MATERI

COLLECTION IN GENERAL

- Definisi dan Tujuan perlunya penagihan
- Aspek dan Tingkatan dalam penagihan

akan menjabarkan menngenai definisi penagihan beserta dengan tujuan dan perlunya dilakukan penagihan. Hal ini menjadi pembukaan penting sehingga peserta memahami dengan baik fungsi dan tugas mereka dalam menjalankan proses penagihan.

Akan dipaparkan juga mengenai aspek dan tingkatan dalam penagihan, termasuk di dalamnya adalah susunan organisasi yang ideal untuk sebuah tim penagihan. Pemaparan dari fasilitator akan membuka pola pikir peserta sehingga bisa melakukan pekerjaannya dengan lebih maksimal sesuai harpan perusahaan.

COLLECTION IN GENERAL

- Definisi dan Tujuan perlunya penagihan
- Aspek dan Tingkatan dalam penagihan

akan menjabarkan menngenai definisi penagihan beserta dengan tujuan dan perlunya dilakukan penagihan. Hal ini menjadi pembukaan penting sehingga peserta memahami dengan baik fungsi dan tugas mereka dalam menjalankan proses penagihan.

Akan dipaparkan juga mengenai aspek dan tingkatan dalam penagihan, termasuk di dalamnya adalah susunan organisasi yang ideal untuk sebuah tim penagihan. Pemaparan dari fasilitator akan membuka pola pikir peserta sehingga bisa melakukan pekerjaannya dengan lebih maksimal sesuai harpan perusahaan.

ORGANIZING COLLECTION

- Profile penagih yang baik
- Tahapan dalam melakukan penagihan

Profile penagih yang baik tidak saja membuat nasabah merasa lebih nyaman dalam berkomunikasi, namun juga membuat kinerja para penagih di lapangan lebih mudah dan tepat sasaran.

Siapam bagaimana dan kapan mulai menghubungi nasabahnya dalam proses penagihan akan dijelaskan oleh fasilitator dalam sesi ini, tentunya teknik-teknik dan tips juga akan diberikan sehingga akan menambah keahlian peserta yang bisa dipraktekan pada saat melakukan kegiatan penagihannya sehari-hari.

COLLECTION TECHNIQUE I

- Bertelepon yang baik dan tepat sasaran
- Prinsip, Tahapan dan Teknik bertelepon

Bertelepon yang baik dan tepat sasaran tidak saja membuat nasabah lebih mudah dalam melakukan komunikasi, juga membuat lebih nyaman dalam memberikan solusi-solusi yang diberikan oleh penagih kepada nasabahnya.

Prinsip dasar, kualitas suara, tahapan dan teknik bertelepon akan dipaparkan oleh fasilitator termasuk di dalamnya adalah teknik menggunakan pertanyaan terbuka sehingga akan tercapai salah satu tujuan bagaimana melakukan teknik bertelepon yang sukses bagi seorang penagih.

COLLECTION TECHNIOQUE II

- Negosiasi untuk mendapatkan solusi
- 10 hal penting dalam negosiasi

Saat berkomunikasi awal melalui telepon dengan nasabahnya merupakan saat pertama dilakukannya negosiasi, sehingga menjadi sangat penting untuk diketahui dan dipelajari oleh para peserta.

Disampaikan juga oleh fasilitator mengenai 10 hal penting dalam negosiasi untuk menagih ke nasabahnya. juga akan memaparkan mengenai alasan mengapa nasabah tidak membayar, menangani nasabah yang marah dan sebab umum nasabah menunggak. Bagaimana seorang penagih memapu membuat catatan penting dan meng-kategorikan nasabahnya melalui pencatatan tersebut akan mempermudah pebagih memberikan solusi bagi nasabah nantinya.

COLLECTION STRATEGY I

- Delinquency menjadi Normalized accounts
- Strategi mempertahankan nasabah

Pembahasan mengenai strategi dalam penagihan akan dimulai dengan penentuan indeks angka berdasarkan sejarah pemabayaran nasabah dan proses delinquency sampai dengan bagaimana proses penagihan serta strategi-strategi yang harus digunaan dalam menormalisasi accounts yang masuk kategori delinquence.

Di sesi ini juga akan dibahas mengenai 6 tipe strategi dalam mempertahankan pelanggan, yang tentunya harus dikuasai oleh peserta sehingga dalam melakukan proses penagihannya sudah sesuai yang diharapkan oleh perusahaan dan membuat nasabah nyaman dalam menyelesaikan kewajibannya.

COLLECTION STRATEGY II

- Write off Accounts
- Strategi Recovery

akan memaparkan mengenai bagaimana memaksimalkan pembayaran nasabah sehingga meminimalkan kemungkinan untuk dilakukan write off account.

Akan dijelaskan mengenai strategi-strategi recovery yang tujuannya juga meminimalkan terjadinya write off, termasuk di sesi ini adalah bagaimana mengurangi usaha koletor internal recovery dan bagaimana menjaga proses efisiensi. Diharapakan para peserta akan semakin memahami pentingnya penagihan sebelumnya akhirnya dilakukan proses write off.

COLLECTION TOOLS

- Alat pendukung proses penagihan
- 9 Alat pendukung penagihan

Aktivitas penagihan akan semakin efektif jika didukug oleh tools yang memadai pula, peserta akan diberikan pemahaman mengenai alat pendukung apa saja yang dibutuhkan dalam membantu proses penagihan.

Oleh fasilitator akan dijelaskan mengenai 9 alat pendukung penting dalam menunjang kegiatan penagihan, diantaranya adalah variasi amplop surat yang dikirim, tingkat penyampaian informasi (sms, whatsapp, email dll.), system penagihan otomatis, inbound calling, autodialler, scripting, online help system, quick payment receipt tools dan third party collections.

COLLECTION REPORTING & MIS

- Memahami dan membaca laporan MIS
- Penilaian performa dan strategi melalui MIS

Dukungan pelaporan dan system informasi manajemen akan semakin memaksimalkan kinerja tim penagihan. Memahami dan dapat membaca laporan MIS dengan baik tentunya akan menjadi nilai tambah pagi peserta dalam melakukan kegiatan penagihannya sehari-hari.

Bagaiman menilai performa kinerja kolektor akan membuat paserta semakin memahami dan mengetahui apa yang menjadi target utama dalam melakukan penagihan, dalam hal ini juga akan dibahas mengenai strategi apa saja yang bisa dilakukan dengan adanya dukungan MIS yang memadai.

METODE

- Diskusi Kelompok
    - Mendorong peserta untuk mendiskusikan materi yang dibahas secara kelompok
- Video
    - Mengajak peserta melihat lebih dalam melalui video presentasi ahli yang akan memperkaya pemahaman peserta
- Studi Kasus
    - Memberikan latihan-latihan untuk beberapa materi yang dibahas
- Berbagi Pengalaman
    - Peserta diminta untuk berbagi pemahaman dan pengalaman
- Permainan
    - Peserta diajak berperan aktif dalam setiap kegiatan permainan yang terkait dengan materi

FACILITATOR

Instruktur Pelatihan

Ferry Basudewo & Billy Asmoro

Ferry Basudewo

- Graduate Certificate Adelaide Institute of TAFE
- Alumnus Bachelor degree Universitas Katolik Parahyangan

Pengalaman Kerja:

- Berpengalaman sebagai praktisi perbankan selama 20 tahun, dengan posisi terakhir sebagai Senior Vice President (SVP) di Bank HSBC Indonesia.
- Personal Loan and Payroll Sales Head, Premier Banking Sales Head di Bank HSBC
- Sales & Distribution Head di Bank Andara
- Retail Sales Head di Bank Chinatrust Indonesia
- Wealth Management Regional Sales Head, CF Islamic Banking Sales Head, Recovery Management Head, Consumer Finance Sales Head, Up-country Liabilities & Investment Sales Head, Branch Sales Manager di Bank ABN AMRO
- Banking & Card Sales Supervisor di Citibank NA
- Berpengalaman sebagai fasilitator untuk pelatihan perbankan.

Billy Asmoro

- Alumnus Bachelor degree STIE PERBANAS

Pengalaman Kerja:

- Berpengalaman sebagai praktisi perbankan selama 16 tahun, dengan posisi terakhir sebagai Senior Asisstant Vice President (SAVP) Card Business Division di Bank Danamon Indonesia.
- Sales Outsource Management Head, Outregion Business Head Bank Danamon Indonesia .
- Sales Outsource Management Manager Citibank.
- Berpengalaman sebagai fasilitator untuk pelatihan perbankan.

CONTACT US

Operational Office

ILP CENTER 2nd Floor R19, Jl. Raya Pasar Minggu 39A, Jakarta Selatan

Phone

+62 813-8834-2078

Email

regtraining@valueconsulttraining.com

Website

www.valueconsulttraining.com