

ЧЕМУ УЧИТЬ КОЛЛЕКТОРОВ?

Инновации для эффективности

**Дмитрий Жданухин,
Генеральный директор
Центра развития коллекторства, к.ю.н.**

IV ежегодная Всероссийская конференция
«Коллекторский бизнес в России»
18 апреля 2008 г.

*Коллектор – это не большая труба для сбора чего-либо,
а коллекционер **решений** чужих долговых проблем»*

Основа для инноваций в области
подготовки коллекторов:

- **разработка специальных психотехник**

на базе существующих направлений
психологии (НЛП и т.д.), опыта
коллекторской деятельности и
моделирования лучших сотрудников;

- **создание организационной системы**, поддерживающей
стремление к максимальной эффективности и повышению
конкурентоспособности;

- **создание системы управления знаниями** (методиками,
историями, фактическим материалом, научно-консультационным
заключениями);

- **запуск системы обучения**, сочетающей групповой и
индивидуальный режим, возможности самообразования по
рекомендованным планам.



Классификация программ обучения в сфере взыскания долгов

- 1) **психологические тренинги** (их ведут, в основном, профессиональные бизнес-тренеры за счет коллекторской тематики расширяющие свой репертуар, примеры: семинары К.Федотова, М.Джонджуа, А. Шумовича и др.);
- 2) **юридические семинары** (Типичный семинар этой группы проводит д.ю.н., проф. П.А.Скобликов)
- 3) **Семинары на базе опыта отдельного коллекторского агентства** (такой продукт ФАСП, Агентство по возврату кредитных долгов А.Н.Игина и др.)
- 4) **Комплексные программы обучения коллекторской деятельности**, основанные на опыте различных коллекторских агентств, служб взыскания и специальных исследованиях

СМД-методология как база для синтеза знаний

Коллекторство – это направление, основанное на синтезе знаний и методов различных наук и практик (психологии, права, менеджмента, PR и т.д.)

Основой для синтеза может стать системо-мыследеятельностная (СМД) методология, на базе которой проводятся организационно-деятельностные игры (ОДИ).



СМД-методология и элементы ОДИ используются в сфере реформирования экономики (преобразование РАО ЕЭС), политики (Школа молодого лидера Единой России) и т.д.

Примеры коллекторских психотехник

1) *«Одолжение»*

2) *Телефонное расследование*

3) *Коллекторские истории (метафоры)*

4) *3-хшаговая работа с возражениями и агрессией*

(«Все. Мы прощаем Вам долг... Вы ведь это хотите услышать, но понимаете, что это не возможно. Когда будете готовы начать решать проблему задолженности – позвоните нам»)

5) *Провокация возврата*

Организационная система для постоянного совершенствования

- разделение отделов, связанных с непосредственным результатом, и вспомогательных (юристов в том числе));
- различные подходы к мотивации сотрудников (процент/оклад/нематериальное поощрение);
- создание схем карьерного роста сотрудников и формирование кадрового резерва (семинары для студентов и т.д.)

Создание системы управления знаниями:

Составляющие системы управления знаниями:

- схемы бизнес-процессов;
- истории для взыскания и консультирования;
- бланки документов, памятки;
- научно-практические заключения (для решения наиболее сложных юридических проблем: банковская тайна, границы воздействия на должников, уголовное преследование, изменение практики и т.д.);
- материалы для PR-сопровождения коллекторской деятельности (газета-конструктор, сочетающая федеральный и региональный блоки).

Ключевые факторы системы обучения:

- использование маркетингового и реального аспектов обучения;
- сочетание открытого, корпоративного и индивидуального обучения;
- независимая сертификация сотрудников;
- запуск рефлексивных совещаний, промежуточных форм обучения (стажировок, наставничества и т.д.);
- взаимодействие с образовательными и научными организациями региона.

Перспективы развития коллекторского образования:

- разработка и закрепление в рамках АРКБ стандартов квалификационных требований (коллектор-практик, коллектор-мастер, коллектор-тренер);
- появление специальных образовательных программ по различным видам коллекторства: корпоративному, ипотечному, коммунальному и т.д.;
- запуск и обучение использованию совместных коллекторских проектов (например, Долги в строительстве и т.д.);
- появление коллекторских программ в вузах, запуск исследовательских проектов.

**Желаю успехов
в развитии коллекторской
деятельности!**

Дмитрий Жданухин, Генеральный директор
Центра развития коллекторства, к.ю.н.

corpcollection@gmail.com +7 926 10 10 316

www.corpcollection.ru