

## Program kursu dla windykatorów – czas trwania 90 godz.

Lp.	Temat zajęć	Liczba godzin
1.	<b>Windykacja, zawód windykatora i podstawowe elementy polityki windykacyjnej</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podstawowe pojęcia</li> <li>• Rodzaje pracy windykatora – Windykator telefoniczny i terenowy</li> <li>• Zadania zawodowe windykatora</li> <li>• Polityka windykacyjna</li> <li>• Strategie windykacyjne</li> </ul>	12
2.	<b>Stosowanie przepisów prawa w windykacji</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podstawy prawa cywilnego</li> <li>• Podstawy postępowania cywilnego</li> <li>• Podstawy prawa karnego</li> <li>• Podstawy postępowania karnego</li> <li>• Udostępnianie informacji gospodarczych</li> <li>• Podejmowanie działań przez wierzyciela</li> </ul>	24
3.	<b>Uprawnienia i obowiązki windykatora</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uprawnienia w dochodzeniu roszczeń na etapie przedsądowym</li> <li>• Uprawnienia w dochodzeniu roszczeń na etapie egzekucyjnym</li> <li>• Obowiązki związane z przestrzeganiem przepisów prawa</li> </ul>	10
4.	<b>Zabezpieczanie należności i windykacja przedsądowa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skuteczna windykacja – dokumenty i istotne zapisy</li> <li>• Umowa handlowa</li> <li>• Faktura</li> <li>• Instrumenty zabezpieczające wierzytelności</li> <li>• Windykacja przedsądowa</li> <li>• Działania dyscyplinujące do zapłaty</li> <li>• Przedawnienie roszczeń</li> </ul>	12
5.	<b>Windykacja telefoniczna</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kategorie dłużników. Dlaczego nie płacą?</li> <li>• Zasady konstruowania skutecznej rozmowy windykacyjnej</li> </ul>	8
6.	<b>Sądowe dochodzenie należności i egzekucja majątku dłużnika</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktyka dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego</li> <li>• Zasady współpracy z komornikiem</li> </ul>	8
7.	<b>Pisma i dokumenty w pracy windykatora</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ogólne zasady tworzenia pism</li> <li>• Wezwania do zapłaty i pozwu</li> <li>• Pisma w postępowaniu egzekucyjnym</li> <li>• Pozostałe pisma w pracy windykatora</li> </ul>	8
8.	<b>Kompetencje miękkie w pracy windykatora</b>	8

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zachowania klientów-dłużników – ekonomia behawioralna</li><li>• Proces negocjacji windykacyjnych – etapy</li><li>• Fundamentalne elementy rozmowy windykacyjnej</li><li>• Dostosowywanie negocjacji do klienta i sprawy</li><li>• Efektywna komunikacja z klientem</li><li>• Uгода, ustalenia, egzekwowanie ustaleń</li></ul>	
	<b>Razem:</b>	<b>90 godz.</b>