

Gambaran Umum CollectionLab[®]

Mengapa BankersLab[®]?

- Pelatihan lokakarya berbasis simulasi meraih penghargaan untuk karyawan bank.
- Pelatihan di seluruh tingkat staf dan fungsi pemberian pinjaman ritel.
- Tim eksekutif yang disegani, masing-masing dengan keahlian lebih dari 20 tahun dalam layanan keuangan dan fungsional.
- Pengajar adalah tenaga ahli utama bidang industri.
- Belajar langsung adalah efektif dan menarik.

Kursus lab adalah lokakarya pelatihan berbasis simulasi.

Pelajari tentang produk pemberian pinjaman ritel berjaminan, tanpa jaminan, berjangka dan berputar di masing-masing kursus. Kursus pelatihan beberapa hari dilaksanakan dalam latar ruang kelas dan mengubah peserta menjadi pemain. Untuk memenangkan permainan simulasi, pemain harus berhasil mengoperasikan bank virtual paling menguntungkan dengan pelanggan yang paling puas.

Setiap modul permainan simulasi kami dihubungkan dengan presentasi pelatihan, aktivitas, dan studi kasus.

Gambaran Umum CollectionLab[®]

CollectionLab menyempurnakan kemampuan bank Anda untuk mengoptimalkan penagihan bermasalah.

Di dalam simulasi, masing-masing tim mengembangkan keahlian dalam bidang utama pengelolaan penagihan, termasuk penempatan staf, prioritas rekening, alokasi sumber daya, stres ekonomik dan pertumbuhan produk.

Konten Pelatihan Termasuk:

- Penggunaan Perangkat lunak permainan simulasi.
- Penggunaan materi pelatihan, studi kasus dan aktivitas, termasuk presentasi PowerPoint yang diletakkan di dalam mode penemuan-belajar dengan prompt dan tantangan diskusi bagi peserta.

CollectionLab: Khalayak Target

Manajer risiko, manajer penagihan, manajer produk dan analis. Sebagai prasyarat, peserta harus paham dengan penentuan skor, penagihan dan industri kredit. Ukuran kelas harus berkisar antara 20- 30 peserta.

Agenda Sampel Tiga-Hari CollectionLab

Hari Pertama	Hari Kedua	Hari Ketiga
Pendahuluan	Pengelolaan Penagihan 2	Pertimbangan Pusat Penagihan
Teori Penagihan	Simulasi: Perencanaan Kapasitas	Pengelolaan Kinerja Penagih
Pelaporan dan Pemantauan Portofolio	Studi Kasus: Praktik Penagihan	Motivasi dan Insentif Penagih
Pengelolaan Penagihan 1	Simulasi: Penagihan Berjaminan	Pembimbingan dan Pembekalan Penagih
Simulasi: Strategi Risiko		Simulasi: Penurunan

Struktur Permainan Simulasi Lab

- Selama masing-masing modul, tim akan menjalani proses mengelola portofolio satu hingga dua tahun. Pemain mempunyai tiga uji coba untuk mempraktikkan mengelola portofolio mereka, sebelum pelaksanaan final.
- Setiap pelaksanaan uji coba memberikan kesempatan bagi pemain untuk mengasah keahlian mereka dalam menyeimbangkan tujuan-tujuan bersaing mereka
- Tim pemenang akan mempunyai Pendapatan Bersih tertinggi pada saat penyelesaian Putaran Final.

CollectionLab: Tujuan Belajar Modul Kursus

Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan tiga tahapan delikueni dan pertimbangan-pertimbangan dasar untuk mengatasinya. • Membahas fase-fase dari siklus hidup kredit dan cara organisasi Anda menanganinya. • Memperbedakan kelebihan dua metode konvensional mengukur delikueni konsumen. • Menjelaskan maksud dari masing-masing kelima langkah ujung depan untuk mengevaluasi kelayakan kredit. • Menjelaskan proses untuk menghitung jumlah siklus bermasalah, dan menjelaskan efek melakukan pembayaran selama salah satu siklus ini.
-------------	--

Teori Penagihan	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan program yang didasarkan setidaknya pada lima praktik terbaik untuk pengelolaan penagihan. • Menjelaskan bagaimana bisnis Anda dapat menggunakan masing-masing dari ketujuh strategi untuk menghubungi pelanggan. • Menghitung jumlah dan jenis penagih yang akan dibutuhkan bisnis Anda, berdasarkan jumlah rekening, kontak pelanggan per bulan, dan sasaran untuk jumlah kontak per hari.
Pengelolaan Penagihan Bagian 1	<ul style="list-style-type: none"> • Merencanakan setidaknya tiga aspek utama penyiapan sistem pengelolaan penagihan. • Menjelaskan dua strategi esensial atau lebih agar penugasan tim efektif. • Membahas manfaat alat berbantu teknologi yang mendorong produktivitas penagih. • Menjelaskan laporan yang digunakan untuk menilai kinerja individual, tim, dan departemen.
Pelaporan dan Pemantauan Portofolio	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan cara menggunakan analisis portofolio untuk memantau apakah tingkat delikueni stabil, meningkat, atau menurun — dan mengapa. • Membahas mekanisme transisi delikueni dan cara menafsirkan gulir depan/gulir belakang (roll forward/roll back). • Menjelaskan faktor pelacak vintage yang memungkinkan kita membandingkan rekening bermasalah selama jangka waktu serupa dan pada titik waktu yang sama.
Pengelolaan Penagihan Bagian 2	<ul style="list-style-type: none"> • Mengaplikasikan setidaknya tiga teknik untuk mensegmentasi rekening menjadi antrian-antrian yang sangat khusus. • Menjelaskan hirarki untuk memprioritaskan rekening dalam antrian, dari risiko tertinggi hingga terendah. • Menggunakan rumus “keseimbangan berisiko” dan kriteria lainnya untuk memprioritaskan rekening dalam antrian. • Merancang komunikasi efektif dalam bentuk skrip, pesan pernyataan, dan surat.
Aktivitas: Pengelolaan Penagihan	<ul style="list-style-type: none"> • Merancang strategi penagihan kredit tahap awal. • Menggunakan kunci segmentasi untuk merancang kelompok-kelompok penanganan.
Pertimbangan Pusat Penagihan	<ul style="list-style-type: none"> • Membahas setidaknya lima jenis penggerak bisnis yang bersama-sama menentukan viabilitas pusat layanan telepon. • Menjelaskan tradeoff di antara alternatif-alternatif penempatan staf ini: mengelola penagihan in-house, pengalihdayaan fungsi penagihan kepada agensi, dan menggunakan layanan pusat layanan telepon virtual. • Menjelaskan kekhawatiran banyak pelanggan dan karyawan terhadap agensi pusat layanan telepon. • Mengidentifikasi beberapa jenis teknologi yang harus dipadukan untuk menghindari hilangnya produktivitas.

Aktivitas: Perencanaan Kapasitas	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar cara memprakirakan aliran bersih. • Membangun rencana kapasitas penagih berdasarkan prakiraan.
Strategi Tahapan Terlambat	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan sasaran dan tujuan -penagihan tahapan terlambat, maupun lima jenis faktor yang memengaruhi-strategi tahapan terlambat. • Menggunakan rumus “keseimbangan-dapat pulih” dan kriteria terkait dengan memprioritaskan rekening untuk aksi. • Mengaplikasikan aksi “tilting” sesuai yang bervariasi menurut jumlah siklus bermasalah. • Merancang pohon strategi untuk -penagihan tahapan terlambat yang memaksimalkan pemulihan dan meminimalkan biaya.
Aksi Tahapan Terlambat dan Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan serangkaian praktik terbaik untuk masing-masing aksi ini: telepon dan surat, pemblokiran rekening, melakukan kunjungan ke lapangan, menjadwalkan kembali neraca, dan penyerahan rekening kepada agensi atau pengacara. • Membahas setidaknya 10 jenis konsekuensi yang bisa jadi berlaku pada -rekening bermasalah tahapan terlambat. • Merangkum aturan tipikal dari kode etik penagih yang membatasi kontak pelanggan. • Menjelaskan lima jenis langkah pendahuluan yang umumnya diperlukan untuk mengupayakan tindakan hukum.
Pengelolaan Kinerja Penagih	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan tanggung jawab, kesempatan, dan kesulitan yang dihadapi Penagih sekarang ini. • Menjelaskan beberapa dilema harian yang menghadang pusat layanan telepon dan teknik untuk menanggulangnya. • Mengidentifikasi cara-cara untuk memindahkan persepsi pengelolaan kinerja dari negatif ke positif. • Membahas cara menggunakan kartu skor seimbang untuk mengatasi tantangan pengelolaan penagihan.
Aktivitas: Pengelolaan Pemulihan	<ul style="list-style-type: none"> • Merancang strategi penagihan tahapan terlambat. • Menetapkan aksi yang sesuai, nada dan prioritas dari aksi untuk masing-masing kelompok penanganan.
Motivasi dan Insentif Penagih	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami definisi, signifikansi dan pentingnya motivasi dan teori motivasi. • Menjelaskan proses dan fitur motivasi. • Mengaplikasikan praktik terbaik untuk pengukuran insentif dan penghargaan dan pengakuan berdasarkan kinerja karyawan.
Pembimbingan dan Pembekalan Penagih	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami perbedaan antara Pembimbingan dan Pembekalan. • Menjelaskan definisi dan manfaat Pembimbingan dan Prinsip Pembimbingan. • Menjelaskan definisi dan tujuan Pembekalan dan Prinsip Pembekalan • Mengaplikasikan praktik terbaik untuk Peran Pembimbing di Tempat Kerja.

Studi Kasus	<ul style="list-style-type: none"> • Membahas tahapan dari model eksperimental “juara/penantang” yang digunakan dalam penagihan. • Menjelaskan setidaknya tiga cara di mana bank bereksperimen dengan menambahkan struktur pada proses penagihannya untuk melaksanakan kajian kinerja ini. • Menjelaskan dan memberi contoh metode pengukuran khusus yang digunakan untuk membandingkan hasil. • Meramalkan jenis pola yang mungkin Anda harap lihat dalam hasil dari eksperimen tersebut.
Penyediaan	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan dasar-dasar penyediaan. • Membahas metode-metode untuk menghitung provisi. • Mengidentifikasi faktor-faktor yang berdampak pada penyediaan.

CollectionLab: Tujuan Belajar Permainan Simulasi

Strategi Risiko	<ul style="list-style-type: none"> • Menentukan risiko vs. trade-off imbalan dengan menetapkan kebijakan kredit dan batas skor. • Merancang kebijakan penagihan yang disesuaikan dengan kelompok berisiko.
Perencanaan Kapasitas	<ul style="list-style-type: none"> • Menentukan risiko vs. trade-off imbalan dengan menetapkan kebijakan kredit dan batas skor. • Merancang kebijakan penagihan yang disesuaikan dengan kelompok berisiko. • Menguji dan menyempurnakan kebijakan pengelolaan pemulihan. • Memprakirakan kapasitas tim penagihan.
Penagihan Berjaminan	<ul style="list-style-type: none"> • Menentukan risiko vs. trade-off imbalan dengan menetapkan kebijakan kredit dan batas skor. • Merancang kebijakan penagihan yang disesuaikan dengan kelompok berisiko. • Menguji dan menyempurnakan kebijakan pengelolaan pemulihan. • Memprakirakan kapasitas tim penagihan. • Memutuskan strategi investasi.
Penurunan	<ul style="list-style-type: none"> • Menentukan risiko vs. trade-off imbalan dengan menetapkan kebijakan kredit dan batas skor. • Merancang kebijakan penagihan yang disesuaikan dengan kelompok berisiko. • Menguji dan menyempurnakan kebijakan pengelolaan pemulihan. • Memprakirakan kapasitas tim penagihan. • Memutuskan strategi investasi. • Menguji dan menyempurnakan strategi bisnis selama kondisi penurunan.