

LOCAL: Lisboa

DURAÇÃO: 7 Horas

HORÁRIO: das 09:30 às 13h e das 14:30 às 18h

DESTINATÁRIOS:

Profissionais que exerçam, ou que esperem vir a exercer, atividades profissionais que careçam de competências ao nível da gestão de cobranças. Este curso não exige requisitos de acesso.

Uma das tarefas das cobranças é saber contactar com o cliente, contacto esse muitas vezes realizado via telefone. Esse contacto é DETERMINANTE. Existem muitas "dicas" do que deve e não deve fazer quando pega no telefone.

Objetivo Geral:

- Aplicar os métodos mais eficazes na preparação de cobranças
- Dominar nas técnicas de comunicação telefónica em contexto de cobrança
- Utilizar técnicas de persuasão e assunção de compromissos na gestão de cobranças

Percurso pedagógico:

- Compreender a importância da preparação do contacto;
- Estabelecer objetivos e limites mínimos para a negociação;
- Definir o tipo de abordagem em função do histórico e do perfil do cliente;
- Preparação da cobrança;
- Dominar as técnicas de comunicação telefónica em contexto de cobrança;
- Reconhecer a importância da comunicação e do relacionamento interpessoal no processo de cobrança;
- Utilizar técnicas de persuasão e assunção de cobranças de compromissos na gestão de cobranças.