

Cobranças Inteligentes e Eficientes

Estratégia e Finanças Empresariais

www.dual.pt



Estratégias modernas para recuperar créditos e garantir a saúde financeira da sua empresa

Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Utilizar técnicas de acompanhamento e gestão da conta de clientes;
- Dominar técnicas que permitem estabelecer um contacto presencial ou telefónico com o devedor;
- Utilizar técnicas de argumentação para convencer e influenciar aumentando a eficácia da cobrança;
- Dominar instrumentos e técnicas ao nível da gestão de cobranças;
- Dominar as técnicas e os métodos de exposição e persuasão para afirmação face a pressões dos clientes.

Destinatários

- Técnicos Administrativos;
- Técnicos de Contabilidade;
- Todas as pessoas que necessitem de realizar e gerir cobranças.

Recursos/Requisitos

• Quando a formação decorrer online através da Plataforma da DUAL, que utiliza a tecnologia ZOOM, com sessões síncronas em videoconferência/webconferência, os formandos necessitam de ter os seguintes equipamentos:

- Portátil/ computador, acesso à internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome, Edge ou Firefox), web câmara e auriculares (ou colunas e microfone).

Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições e sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos do dia-a-dia dos participantes;
- Trabalho concreto sobre situações de cobranças;
- Resolução de exercícios e casos práticos;
- Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- Brainstorming e role-playing;
- Simulações de situações de cobranças presencialmente e por telefone, seguidas de um debriefing pelo formador.

Avaliação

- Para a conclusão com sucesso é necessário uma assiduidade mínima de 70% da duração total do curso.

Valor

- 400,00 € por cada participante (os sócios da CCILA têm 10% de desconto).

Local e Datas de Realização

Duração: 21 horas

Presencial, nas instalações da DUAL e/ou **Online**, com sessões de formação síncronas, através da plataforma da DUAL que utiliza tecnologia Zoom.

Estratégia e Finanças Empresariais

Cobranças Inteligentes e Eficientes

Conteúdos

Planeamento da cobrança

- Identificar o tipo de interlocutor visado
- Preparar a chamada ou o contacto presencial

Elaborar estratégias de argumentação em cobranças

- Identificar as características da argumentação em situação de cobrança
- Construir/escolher argumentos adequados á situação de cobrança
- Avaliar as forças e fraquezas dos argumentos
- Antecipar objeções
- Técnicas para alcançar um compromisso amigável de pagamento

O contacto telefónico, presencial ou por carta

- Determinar objetivos da recuperação de crédito, por telefone, presencial ou escrito
- Avaliar os meios e ultrapassar os obstáculos de comunicação
- Comportamentos a desenvolver – escutar, fazê-lo falar e argumentar
- Lidar com situações difíceis – gestão de conflitos
- Concluir, reformulando o acordo ou compromisso assumido com o cliente
- Personalizar as cartas de recuperação dos créditos em mora

Dominar instrumentos e técnicas ao nível da gestão de cobranças

Autoscopias

Duração: 21h