

A Cobrança por carta e por telefone

Objetivos Gerais:

Este Curso tem como objectivo dotar os participantes dos conhecimentos e competências que lhes permitam realizar de forma mais eficiente e eficaz o processo de cobrança a clientes através de cartas e de telefonemas.

Objetivos Específicos:

No fim deste Curso, os participantes serão capazes de:

- Considerar o telefone como ferramenta de trabalho privilegiada;
- Conseguir estabelecer comunicação oral, com facilidade;
- Saber preparar o telefonema;
- Saber aplicar as técnicas de negociação por telefone.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdos Programáticos

1. O telefone como instrumento privilegiado na recuperação de créditos

- Identificação das vantagens e inconvenientes;
- Noção de Qualidade e personalização das relações.

2. A comunicação oral e a preparação do telefonema

- Identificação do tipo de interlocutor;
- Preparação da chamada;
- Objetivos, argumentos e soluções.

3. Técnicas de negociação por telefone

- Como ultrapassar os obstáculos da comunicação;
- Analisar as atitudes eficazes e ineficazes;
- Como lidar com situações difíceis:
 - Identificação do interlocutor;
 - Saber escutar e fazê-lo falar;
 - Como argumentar;
 - Conseguir encontrar uma solução aceitável para ambas as partes;

- Conclusão reformulando o acordo ou compromisso assumido pelo cliente.

4. A carta como recurso complementar e comprovativo legal

- A importância de um Texto bem escrito – claro e sucinto;
- A estrutura da carta;
- O corpo da carta – elementos a conter;
- A carta como comprovativo legal.

5. Exercícios