

Técnicas Eficazes de Cobranças

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes das seguintes competências: a conhecer as características do processo de cobrança, recorrendo a ferramentas como o telefone e a carta. Assim, os formandos serão introduzidos a metodologias de preparação de cartas e de chamadas telefónicas para que consigam, no quotidiano, organizar um sistema de informação de apoio às cobranças e conceber cenários de resposta. No final desta ação os formandos deverão ser capazes de usar o telefone e a carta em contexto profissional como ferramentas aumento da eficácia nos processos de cobranças, bem como de utilizar técnicas de negociação capazes de capitalizar o esforço envolvido.

Destinatários

Pessoal Administrativo ou Técnicos dos Serviços de Contabilidade, Finanças ou Gestão.

Carga Horária

6 Horas

Conteúdos

1. A comunicação ao telefone;
2. Técnicas de comunicação;
3. A Cobrança e o Telefone;
4. Escrever uma carta de cobrança;
5. Tempos de atuação;
6. Tratamento de objeções;
7. Lidar com o insucesso.