

Controlo de Crédito e Cobrança a Clientes pela Área Comercial

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes das competências e técnicas de controlo de crédito e cobranças.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Estabelecer uma relação de confiança com o cliente no primeiro contacto;
- Argumentar de forma persuasiva e sem agressividade;
- Adquirir técnicas e procedimentos adequados para enfrentar situações de conflito com o cliente;
- Desenvolver uma mentalidade e capacidades de negociação orientada para a obtenção de compromissos favoráveis;
- Construir estratégias convincentes de negociação para encontrar soluções equilibradas para cada parte.

Destinatários

Todos os profissionais da área comercial que necessitem fazer o controlo de crédito e cobranças aos seus Clientes.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdo Programático

Módulo I – As Etapas e Princípios Fundamentais do Processo Negocial

- Saber criar pressão em função do perfil e histórico do cliente
- Saber recolher informação que viabilize a obtenção do acordo
- Saber conduzir a negociação e obter compromissos

Módulo II – Reforçar a Importância de Preparação do Contacto

- Saber definir o que está em jogo: assuntos negociais, pontos de "não cedência"
- Estabelecer objetivos e limites mínimos para a negociação
- Definir o tipo de abordagem em função do histórico e perfil do cliente

Módulo III – Desenvolver a Capacidade de Persuasão pelas Perguntas e Reformulação

- Saber utilizar as perguntas enquanto técnica de sondagem e de controlo do diálogo.
- Saber conduzir o interlocutor pelo poder persuasivo das questões.
- Saber aplicar eficazmente a reformulação: o caso específico da re-significação

Módulo IV - O Poder da Argumentação: Saber Contornar as Objeções do Cliente

- Argumentação "positiva" vs. argumentos de pressão: como e quando aplicá-los
- As consequências positivas de uma ação de recuperação baseada na argumentação específica
- Treino prático de contorno de objeções

Módulo V – Conduzir o Contacto

- Saber enquadrar a situação de incumprimento e criar pressão, de acordo com o perfil do cliente
- Saber diagnosticar a capacidade de liquidação do cliente face ao endividamento
- Aplicar o método DESC
- Recorrer à argumentação como meio de evitar as concessões
- Conduzir o contacto em função dos objetivos estabelecidos, tendo em conta a situação financeira do interlocutor
- Como lidar com táticas manipulativas
- Saber explicitar o acordo alcançado, responsabilizando o interlocutor

Módulo VI – Conduzir a Negociação

- Quando negociar de forma cooperativa, quando negociar de forma competitiva
- Estratégias integrativas: como conduzir o seu interlocutor para uma lógica de cooperação
- Saber distinguir posições, interesses e critérios de decisão
- Usar as técnicas de controlo do diálogo para obter e partilhar informação
- Controlar o desenrolar da negociação: sínteses parciais, reenquadramento e check-up de pontos de acordo
- Saber usar argumentação persuasiva para apoiar as propostas e contrapropostas
- Técnicas e procedimentos de pré-fecho: influenciar o acordo final

Módulo VII – Tomar Consciência do seu Estilo de Negociação

- Auto diagnóstico do seu estilo pessoal de negociação; análise de pontos fortes e pontos fracos
- Como otimizar os seus recursos pessoais numa situação de negociação