

Gestão e Negociação de Cobranças



 09h00-13h00 / 14h00-18h00

 27 abril

 Lisboa

8h



OBJETIVOS

- Desenvolver competências para uma maior eficácia na gestão e negociação de cobranças;
- Preparar estrategicamente a cobrança, considerando o tipo de cliente e a relação comercial;
- Promover uma relação positiva com o(a) cliente, sabendo pedir o pagamento de forma assertiva e garantindo a satisfação e fidelização do(a) cliente.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A preparação para a cobrança

- Definir objetivos, argumentos e condições para a negociação
- Definir o tipo de abordagem em função do histórico e do perfil do(a) cliente
- Preparação da cobrança – as melhores ferramentas, estratégias e métodos

A negociação da cobrança

- Reconhecer a importância da comunicação assertiva e do relacionamento interpessoal
- Negociação competitiva vs negociação cooperativa
- Como vencer os obstáculos para a cooperação na negociação da dívida
- Fatores-chave da negociação – pessoas, interesses, opções e critérios
- Saber qual o timing ideal para a gestão da cobrança
- Como alterar a abordagem: o tipo de perguntas e a sua aplicação
- Técnicas de persuasão e assunção de cobranças de compromissos

METODOLOGIA

Expositiva e ativa, com análise de situações concretas e exercícios práticos.

PARA QUEM

Comerciais, Profissionais de Serviços de Tesouraria, Responsáveis de Departamento de Contabilidade e Cobranças. Todos(as) os(as) interessados(as) em melhorar as suas competências de negociação e cobrança.

FORMADOR

José Henriques

Experiência como Diretor de Operações e Serviços. Professor, Formador e Consultor, a nível nacional e internacional, nas áreas de Gestão de Cobranças, Gestão Comercial, Gestão de Compras, Gestão de Stocks e Armazéns, Gestão de Processos Logísticos, Gestão Estratégica, entre outras.

INVESTIMENTO

140€ + IVA

5% desconto na 2ª inscrição e seguintes para a mesma edição. Inscrições até 20 de abril.



FORMAÇÃO À SUA MEDIDA
Interessado(a) em personalizar esta formação na sua empresa?
Contacte-nos!