

Gestão e Negociação Amigável de Cobranças



OBJETIVOS

- Desenvolver conhecimentos e competências para uma maior eficácia na gestão e negociação de cobranças;
- Preparar a cobrança de forma estratégica, estruturada e atempada, considerando todas as dimensões do processo, o tipo de cliente e a relação comercial;
- Saber lidar adequadamente com o/a cliente devedor/a desde o primeiro contacto enquadrador da situação de dívida, estabelecendo continuamente uma relação de confiança e proximidade;
- Conduzir eficazmente o processo de negociação, fazendo uso de técnicas específicas e ao mesmo tempo garantindo a sua satisfação e fidelização;
- Reunir as condições favoráveis ao acordo, claro e efetivo, respeitante ao pagamento do montante em atraso, implicando o/a cliente no seu cumprimento.

Preparação Estratégica da Cobrança

- Alinhamento da gestão individual da cobrança com os procedimentos organizacionais
- Reconhecer a relação comercial como eixo fundamental na boa gestão da cobrança
- Controlar datas de pagamento e agendar o timing ideal para a cobrança
- Considerar o tipo de abordagem em função do perfil e histórico do/a cliente
- Articular as melhores formas de contacto – telefone, email, correio, visita presencial, outra
- Pré-definir objetivos, condições e limites mínimos para a negociação
- Antecipar objeções por parte do/a cliente
- Preparar argumentos e contra-argumentos negociais

Negociação da Cobrança – Processo, Técnicas e Relação com o/a Cliente Devedor/a

- Cuidados no contacto inicial enquadrador da dívida
- Comunicar assertivamente em todo o processo de cobrança
- Adaptar o estilo comunicacional ao comportamento do/a cliente e ao contexto
- O discurso certo – o que não dizer ou escrever ao/a cliente
- Gestão de emoções e técnicas para lidar com reações agressivas
- Diligência e resiliência na gestão de cobranças
- Entender a situação financeira atual do/a cliente
- Negociação cooperativa e amigável – encontrar soluções conjuntas e mutuamente benéficas
- Controlo e equilíbrio entre concessões e contrapartidas sem perder o foco da negociação

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Técnicas de persuasão – perguntas-chave, argumentação e superação de obstáculos
- Firmar os termos do acordo – responsabilização, assunção e comprometimento do/a cliente

Casos Práticos e Treino de Situações de Cobrança

Serviços Synergie Formação

Formação à Medida
(intraempresas)

Formação para o Público em Geral
(interempresas)

Formação On Job

**Coaching Individual e
Team Coaching**

Consultoria

- Diagnóstico de Necessidades de Formação
- Diagnóstico do Clima Organizacional
- Sistema de Gestão de Competências
- Sistema de Avaliação de Desempenho
- Avaliação de Riscos Psicossociais
- Saúde e Ergonomia no Trabalho: prevenção de lesões, exercícios, posturas e hábitos saudáveis
- Desenvolvimento de Performance Comercial
- Avaliação do Atendimento: Estudos Cliente Mistério, Protocolo de Atendimento, Ações de Melhoria
- Outros projetos

Formação Certificada

Certificado de Formação Profissional SIGO, de acordo com a legislação em vigor.

Formação válida para o cumprimento da obrigatoriedade legal em matéria de Formação, ao abrigo do Código do Trabalho.

Mais informações

Sofia Clemente

sofia.clemente@synergie.pt

93 652 75 14 | 22 605 21 22