

Gestión Telefónica de Reclamación de Cobros e Impagos

Curso

Objetivos

Dirigido a

Personas con funciones de reclamación telefónica de impagados que deseen mejorar sus habilidades.

Contenidos

1. UNA PERSPECTIVA GLOBAL

- Situación actual del entorno económico
- Etapas para la gestión eficaz de la morosidad y los cobros
- Etapa preventiva para el cobro de la morosidad e impago

2. EL ENTORNO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES E IMPAGOS

- Características laborales del puesto
- Importancia de la función de los agentes par los objetivos de la empresa
- Características del entorno de un departamento de reclamaciones

3. RECUPERACION DE IMPAGADOS Y CREDITOS EN MORA

- Clasificación del impagado y estrategia para el cobro
- Razones y protocolo de actuación

4. PSICOLOGIA DE LA COMUNICACION

- Uso del lenguaje como controlador del conflicto
- Adaptación del estilo de comunicación al cliente
- Estructura de una conversación telefónica
- Convencer
- Influir
- Alcanzar compromisos
- Argumentar y negociar

5. TIPOLOGIA DEL CLIENTE

- Pautas y protocolos de comunicación telefónica con el cliente impagado
- Pautas para la elaboración de un mensaje que persuada
- Vencer objeciones
- Pautas de negociación con el cliente
- Fuentes de poder
- Aprendiendo a afrontar las situaciones difíciles