



Acción Formativa

"GESTÃO DE COBRANÇAS PARA COMERCIAIS"

Em contexto económico difícil, a gestão da cobranças assume ainda maior importância. É uma fase muitas vezes menosprezada por comerciais, mas o comercial moderno sabe que a venda só termina com a facturação. Se quer garantir os seus resultados e o seu sucesso, é preciso saber cobrar e simultaneamente fidelizar os seus clientes.

Lisboa

3 Maio de 2016

09.30h-13.00h e 14.00h-17.30h

Lisboa





PREÇO
135,00 EUR
por alumno

DATA LIMITE DE INSCRIÇÃO
26/04/2016

OBJETIVOS

- > Aplicar os métodos mais eficazes na preparação de cobranças;
- > Dominar nas técnicas de comunicação telefónica em contexto de cobrança;
- > Utilizar técnicas de persuasão e assunção de compromissos na gestão de cobranças.

CONTEÚDOS

1. ENQUADRAMENTO: CAUSAS TÍPICAS DO INCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES
2. TIPOS DE COBRANÇA: VANTAGENS E INCONVENIENTES.
 - Cobrança Postal: a carta de Reclamação de Crédito
 - Cobrança Telefónica: etapas, equipamento e logística
 - Cobrança Pessoal: requisitos e instrumentos
3. PLANEAMENTO DA COBRANÇA
 - Definição de tipos de clientes
 - Definição de procedimentos segmentados de cobranças
 - Definição básica de objetivos de cobranças
4. EXECUÇÃO DA COBRANÇA
 - Aspectos Substantivos: objecções típicas e respectiva contradição
 - Aspectos Comportamentais: postura, técnica de voz, linguagem paralinguística
 - Vocabulário a utilizar e a evitar; Escuta activa; Gestão da pausa
5. FOLLOW-UP DA COBRANÇA
 - Venda da cobrança
 - Actualização de dados
 - Medidas de fidelização de clientes

METODOLOGIA

Mista, recorrendo a métodos expositivos, interrogativos, ativos (análise e discussão de case studies) e práticos (exercícios)

DURAÇÃO

8 horas

DESTINATÁRIOS

Profissionais das áreas de Vendas, Comercial (operacionais e middle management) e Gestão.

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

GESTÃO DE COBRANÇAS PARA COMERCIAIS

Nombre y apellidos:	<input type="text"/>
Empresa:	<input type="text"/>
Email:	<input type="text"/>
Domicilio de empresa:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>
Cargo:	<input type="text"/>
País:	<input type="text"/>
Provincia:	<input type="text"/>
Ciudad:	<input type="text"/>
Persona de contacto:	<input type="text"/>
Comentarios:	<input type="text"/>

Condições económicas: O valor beneficiará de um desconto de 5% no caso de inscreverem 2 participantes e de 10% se inscreverem 3 ou mais pessoas. O preço inclui: participação, coffee-breaks, documentação, material e certificado de frequência.

Política de cancelación: O Grupo P&A aceita o cancelamento de inscrições até 2 dias antes do Seminário. O cancelamento de inscrições verificado posteriormente e até ao arranque da formação, dará origem à retenção de 50% do valor da inscrição. O Grupo P&A reserva-se o direito de cancelar a realização do Seminário se não atingir o número mínimo de inscrições, comunicando com uma semana de antecedência aos participantes inscritos e procedendo à respectiva devolução dos valores pagos.

Búscanos en...

