

WORKSHOP ONLINE AO VIVO

ESTRATÉGIAS E TÉCNICAS DE COBRANÇA PELA NEGOCIAÇÃO PERSONALIZADA® COM INADIMPLENTES

APRESENTAÇÃO

Este workshop tem como objetivo fornecer um método passo a passo e treinar habilidades para reduzir os níveis de inadimplência preparando os profissionais que atuam em funções de Cobrança. É um enfoque estratégico, técnico e comportamental que capacita os negociadores a usarem suas competências de planejamento, análise, percepção, comunicação e negociação.

O workshop foi desenvolvido para profissionais que precisam melhorar imediatamente seus resultados na cobrança pela negociação com inadimplentes por método e técnicas consagradas de planejamento, postura e flexibilidade com soluções ganha-ganha, frente às objeções normalmente utilizadas, reagindo de forma inteligente aos diferentes tipos de personalidades e posturas do inadimplente.

Apresentaremos o método e ferramentas que estão sendo utilizadas de forma competente por muitos negociadores excelentes em cobrança.

RESULTADOS

- . Desenvolver habilidades e atitudes do participante oferecendo método e técnicas de planejamento e negociação com inadimplentes.
- . Aprender o método validado na prática.
- . Experimentar os princípios, as técnicas e praticá-las com a segurança da melhoria contínua para atingir as metas de inadimplência.
- . Saber se posicionar de forma inteligente sócio emocionalmente.
- . Entender e saber reagir aos comportamentos que os negociadores inadimplentes utilizam.
- . Aprender a lidar com posicionamentos difíceis, ludibriadores ou manipuladores.

PÚBLICO-alvo

Qualquer profissional que negocia com frequência com clientes devedores e que precisa aprofundar seus conhecimentos e habilidades sobre técnicas e estratégias avançadas de negociação com inadimplentes

PROGRAMA – 8 horas

1. AUTOPERCEPÇÃO COMO PROFISSIONAL NEGOCIADOR EM COBRANÇA:

- . Números atuais e preocupantes da inadimplência no Brasil;
- . Análise do Perfil e Competências Essenciais do Profissional de Cobrança;
- . Como melhorar a autoestima e o controle emocional para realizar a função com motivação;
- . Diagnóstico e Plano de Ação para desenvolver as competências essenciais para melhorar em curto prazo a produtividade de redução da inadimplência;

2. PLANEJAMENTO E PREPARAÇÃO PARA A COBRANÇA:

- . Estratégias e Táticas de Cobrança por Telefone;
- . Tipologias de inadimplentes;
- . Planejamento, análise e preparação para a Cobrança, passo inicial e fundamental;
- . Segmentação da carteira de inadimplentes e respectivos indicadores para análise de desempenho;
- . Planejando-se: desenvolvendo melhores alternativas para a negociação de um acordo.
- . Pense e procure o ganha-ganha.
- . Barganha de posições como forma ultrapassada.
- . Estratégias e táticas de informação, tempo e poder.
- . O jogo e a mecânica da negociação - como adaptar meu método de negociação ao outro.
- . Uma planilha eficiente para montar seu plano de negociação.

3. NEGOCIANDO PARA O GANHA-GANHA:

- . Fases da Cobrança passo a passo para obtenção do acordo e indicadores de desempenho;
- . Formas de aproximação inteligente no primeiro contato.
- . Separando a pessoa do problema - Desarmando – Passando para o lado dele.
- . Sondagem – fazendo perguntas inteligentes e objetivas para captar sinais para solução e possível acordo;
- . Lidando com as objeções típicas e solucionando uma a uma para o fechamento – autodiagnóstico para melhoria imediata;
- . Técnicas de fechamento por tentativas que resultam no acordo.
- . Como se comunicar de forma positiva para obter confiança;
- . A assertividade, técnica fundamental para o sucesso em negociações;
- . Técnicas assertivas de persuasão e convencimento;
- . A influência da voz: ao telefone velocidade, tom, volume, clareza – exercícios;
- . Acertos de pagamentos e confirmação - regras Básicas sobre cobrança ao telefone;
- . Ações necessárias na fase de pós-cobrança para retenção do cliente que interessa a empresa.

4. Executando na prática – Aplicando as Técnicas:

- . Como superar impasses e manter a negociação aquecida;
- . Aplicabilidade total - através de estudos de casos.

METODOLOGIA

Altamente participativa, prática numa variedade de métodos interativos de autoconhecimento e aprendizado. Haverá discussões em grupos, exercícios de autopercepção, estudos de caso, como também *feedbacks* para ampliar a percepção e aprimoramento de posturas e táticas utilizadas.

FACILITADOR - Marco Antonio Lampoglia MSc -