

WORKSHOP

ESTRATÉGIAS E TÉCNICAS DE COBRANÇA PELA NEGOCIAÇÃO PERSONALIZADA® COM INADIMPLENTES

Método Funil de Cobrança© passo a passo com habilidades essenciais para reduzir níveis altos de inadimplência

APRESENTAÇÃO

Este workshop tem como objetivo fornecer o método Funil de Cobrança© 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

Módulo 1, 2 e 3:

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;

Módulos 4, 5 e 6

2. PLANEJAMENTO E PREPARAÇÃO PARA A COBRANÇA – Método Funil de Cobrança®:

- . Estratégias e Táticas de Cobrança Digital e por Telefone;
- . Tipologias de inadimplentes - Estágios de Propensão à Cobrança
- . 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.

Módulos 7, 8 e 9

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.

Módulos 10 a 15

4. Executando na prática – Aplicando as Técnicas de Acordo com o Método Funil de Cobrança:

- . Como superar impasses e manter a negociação aquecida;
- . A Gestão da Carteira de Inadimplentes – Passo a passo – Indicadores de Eficiência desde a Qualificação até os acordos honrados;
- . Como Rodar o PDCA de acordo com os indicadores de eficiência gerenciados pelo MFC – Método Funil de Cobrança para baixar drasticamente o índice de inadimplência de acordo com as Metas.
- . 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 - Psicólogo pela Universidade São Francisco, mestre em Filosofia Social pela PUCCamp, mestre em Administração com ênfase em Gestão de Pessoas pela UMESP, doutor em Liderança com ênfase em Gestão Estratégica pela Florida Christian University, especialista em Gestão da Qualidade pela Japan Union Scientists and Engineers - J.U.S.E e Fundação Cristiano Ottoni. Membro da International Coach Federation – UK.

Articulista e Autor dos livros: *Negociação Personalizada para Acordos Positivos e Duradouros* (terceira edição) - *Liderança por Competências – Abordagem Metodológica na Formação de líderes* (segunda edição) e *Coletânea de Artigos sobre Gestão para o Jornal Valor Econômico* (segunda edição). Metodologista, consultor, treinador e mentor renomado em diversas empresas nacionais e multinacionais de renome. Treinou mais de 150.000 profissionais. Desenvolveu mais de 50 ferramentas aplicadas para gestão estratégica, rotina, liderança, coaching e gestão de pessoas, acumulando inúmeras horas de aplicabilidade com gestores em organizações brasileiras e no exterior. Expressiva atuação em Coaching para resultados, na formação de líderes e negociadores ensinando e implantando metodologias científicas reconhecidas de *Negociação Personalizada®* e *Gestão e Liderança por Competências®*.