

## Seminario taller: Telemarketing enfocado a la recuperación de cartera



Cobro persuasivo para recuperación de cartera.

### **Presentación:**

La gran mayoría de empresas usan el teléfono para realizar los cobros de cartera morosa a sus clientes.

La forma cómo se realiza esa gestión determinará los resultados económicos que se presupuestaron para tal fin.

En este seminario vinculamos todos los elementos que hemos considerado indispensables para llevar a cabo una excelente labor de cobro persuasivo.

**Objetivo:** Aumentar su eficacia en la gestión de cobros utilizando correctamente las herramientas de telemarketing

**Metodología:** Teórico-práctico.

**Dirigido a:** operadores de call center, gestores de cobros, secretarías y ejecutivos encargados de cobros pre jurídicos o jurídicos.

El cobro persuasivo como las otras facetas del telemarketing tiene tres ejes fundamentales para lograr los objetivos: actitud, conocimiento y habilidad. Sobre estos ejes desarrollaremos el seminario taller.

**Duración del seminario: 8 horas.**

### **Introducción**

Qué es la persuasión.

Desarrollo de habilidades de persuasión.

### **Técnicas verbales.**

La escucha activa.

La expresión verbal y técnica en el teléfono: (vocalización, tono de voz, dicción, léxico, palabras asertivas)

### **La presentación:**

Cómo captar la atención del cliente.

Pasos para diseñar un discurso con argumento idóneo.

### **La negociación.**

La actitud de negociación.

Cómo identificar la psicología del cliente.

Tipos de preguntas.

Cómo manejar objeciones.

Qué hacer en situaciones difíciles.

Cómo motivar a la acción de pago.

### **El seguimiento.**

Uso adecuado del tiempo.

Cómo hacer los reportes.

Indicadores de gestión.