

Seminario: Cobro persuasivo



**Aprenda las técnicas de recuperación de cartera por teléfono.
Podrá ser efectivo y amable.**

Dirigido a:

**Departamentos de Cartera.
Administradores.
Gerentes.
Gestores de Cobro.**

Presentación:

El cobro persuasivo se lleva a cabo en la primera etapa de recuperación de cartera.

Consiste en establecer un contacto con las personas que han incumplido compromisos financieros con su empresa.

El objetivo de este contacto es proponer mecanismos de negociación para que el deudor entre en una fase de conciliación y pago con su Departamento de Cartera.

La implementación de este programa traerá beneficios económicos a corto plazo y permitirá que siga teniendo

TEMARIO

Introducción.

Actitud-conocimiento y habilidad.

La deuda.

Cómo evitar el incremento de la cartera.
Cómo piensa un deudor.
Errores más comunes en el crédito.

El cobro y la persuasión

Qué es la persuasión.
Por qué es importante la persuasión en el cobro.
Cómo desarrollar habilidades de persuasión.

Técnicas de cobro.

Cobro presencial.
Cobro telefónico.
Cómo redactar una carta de cobro.

La propuesta.

Cómo captar la atención del cliente.
Pasos para diseñar un discurso con argumento convincente.
Cómo diseñar políticas de cobro.

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.
Estrategias de seguimiento.
Cómo hacer los reportes.
Indicadores de gestión.

www.capaxita.com