



NEGOCIAR CON CLIENTES EN TIEMPOS DIFICILES

Introducción

El estallido de las crisis siempre pone a prueba nuestra capacidad de adaptación, y la del 2008, no será una excepción a la regla. Las secuelas pueden hacerse presente a través de sus síntomas. La ruptura en la cadena de pagos, la imposibilidad de recuperar deudas, los conflictos internos por el manejo con clientes, los problemas de flujo de fondos que se generan los proveedores, son algunos de ellos.

Este seminario, fue diseñado para mostrar al participante, los estilos de negociación y las técnicas curativas y preventivas aplicables al recupero de deudas en tiempos difíciles.

TEMARIO

MODULO 0: La cartera de clientes en tiempos de crisis.

- Como se define a un cliente en tiempos de bonanza, y a uno en tiempos de crisis, características y diferencias.
- ¿Todos los clientes merecen el mismo tratamiento?
- La regla 80/20 – ¿a qué tipo de clientes les factura nuestra empresa?
- ¿Quiénes son mis enemigos y quienes mis aliados?
- Concepto de táctica y estrategia aplicado a las cobranzas.

MODULO I: La cobranza en tiempos difíciles.

- Clasificación de deudores (tipos – nivel de conflictividad).
- Las políticas de cobranzas y su ajuste a los períodos de crisis.
- Los argumentos típicos – estrategias de cobertura.
- Tácticas preventivas.
- El uso de medios en la gestión de cobranzas (gestión telefónica).
- Ejercicio de aplicación.



MODULO II: El Proceso de la Negociación enfocado a las cobranzas

- Concepto de negociación enfocado a las cobranzas.
- Estilo de negociación de guerra
- Estilo de negociación de beneficios mutuos.
- El proceso de la negociación - sus etapas.
- Las estrategias de negociación.
- Tácticas curativas.

MODULO III: Herramientas de aplicación para asegurar el éxito

- La preparación del escenario – tipo de mobiliarios a utilizar.
- Los colores – su significado e influencia.
- El ambiente y las posiciones de los asistentes.
- El lenguaje verbal y el no verbal – la combinación de palabras claves (PNL).
- Los factores auxiliares: los parámetros – el tiempo – la zona de sacrificio.

MODULO IV: Características del Negociador Eficaz.

- Rasgos de personalidad.
- Motivaciones – aspectos vinculantes.
- Conductas durante la negociación.
- Lluvia de ideas para generar alternativas.
- Ejercicio de negociación estilo beneficio mutuo.

MODULO V: Estrategias integrales de cobranzas

- ¿Cómo se implementa una estrategia de cobranzas permanente?
- Las tácticas promocionales: características – duración – efecto.
- Evaluaciones de costo – beneficio.

NOTA: Los programas son ajustables a requerimiento en lo que respecta a temática, metodología, carga horaria y contenidos.