



TALLER DE COBRANZAS TELEFÓNICAS Y MAILINGS

Descripción general

Hablar por teléfono es sencillo, pero llevar adelante una gestión telefónica no. Cuando se trata de recuperar fondos a través de la gestión telefónica, es necesario llegar a la profesionalización de la actividad para obtener resultados concretos y medibles. Para poder realizar una gestión eficiente, es vital profesionalizar la actividad incorporando herramientas de comunicación y planificación, por eso el objetivo del curso girará en torno a desarrollar técnicas de contacto, negociación y cierre de cobranzas, y se trabajará sobre los diálogos y argumentos para convencer al deudor y rebatir sus objeciones.



TEMARIO

- Introducción a la cobranza telefónica.
- Diferentes sistemas vigentes de accionar vía telefónica.
- Las ventajas del sistema. (Versus el e-mail y la gestión personalizada).
- Las desventajas del sistema aprovechadas por el deudor.
- Elementos integrantes en la comunicación telefónica. Percepción de voces. Receptor, emisor, ruido, porteros, mensajes.
- Diferentes mensajes emitidos al deudor. Calidad y cantidad.
- El proceso correcto del reclamo al cliente. Etapas.
- Las trampas dialécticas y las falacias utilizadas por el deudor.
- Estructura del llamado, base para un llamado eficaz. Desarrollo de los argumentos.
- La frase inicial. Cómo mejorar el impacto de la llamada.
- Cómo aprovechar los primeros segundos de comunicación.
- Cómo avanzar cuando no está el deudor.
- Entender para qué le sirve a nuestro deudor pagarnos. Definir qué decir para empujar al deudor a que se decida. Técnicas verbales.
- Técnicas asertivas versus técnicas pasivas y/o agresivas.
- Ejercicio de diálogos con error. El diálogo correcto.
- Cómo interrumpir sin ofender al deudor.
- La PNL aplicada a la gestión telefónica.
- Barrido de objeciones a través del teléfono.
- El cierre de la gestión telefónica.
- Un buen guión telefónico es imprescindible. Desarrollo de guiones telefónicos y mailings.
- Medición de resultados.

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