

IBEF-RIO - TREINAMENTO

COBRANÇA POR TELEFONE E NEGOCIAÇÃO COM INADIMPLENTES - Como Utilizar o Telefone como Instrumento Eficaz de Cobrança

PROGRAMA

Programa de contato telefônico

Dimensionamento de equipes de cobrança

Desculpas usuais

A prioridade dos telefonemas de cobrança

Vantagens da cobrança por telefone

Comunicação na cobrança

Atitude recomendável do cobrador

Como lidar com os diversos tipos de devedores

Regras básicas na cobrança

A voz no telefone

Registro da cobrança telefônica

Atributos de um software de cobrança

Postura no telefonema

Legislação envolvendo cobrança: Código Civil, Código Comercial, Código Penal, Código Penal e outras

Fases do procedimento telefônico

Planejamento da chamada

O telefonema

Acompanhamento após a chamada

Vínculo do telefone com outros procedimentos

Simulações práticas de cobrança por telefone durante o evento