

Objectivos

- Identificar as melhores técnicas e métodos da Gestão de Cobranças;
- Cobrar sem perder clientes;
- Articular o telefone, a carta e o e-mail para alcançar uma maior eficácia na Gestão de Cobranças;
- Optimizar a Gestão de Cobranças de forma directa e rentável.

Destinatários

- Responsáveis Administrativos e Financeiros;
- Gestores e auxiliares de gestão;
- Colaboradores da área de cobranças e/ou de facturação;
- Comerciais e todos os que tenham as cobranças a cargo.

Carga Horária

- 30 horas.

Vantagens/Condições de Formação

- Turmas com um máximo de 12 formandos;
- Utilização de meios audiovisuais e informáticos adequados;
- Documentação e material de suporte à formação;
- Acesso às salas em períodos livres para prática extra;
- Certificado de Formação Profissional com o reconhecimento oficial, de acordo com a Legislação em vigor.

Para mais informações:

Telefone: _____ E-mail: _____

Próximas turmas

Conteúdo Programático

Situação concreta

Política, Objectivos e Estratégia de pagamentos e cobranças na empresa
O plano de cobranças da empresa
A base legal de defesa da empresa credora

O problema dos atrasos de pagamentos

Causas
Implicações dos prazos de pagamentos
Custos para a empresa credora

Organização das Cobranças

Elementos intervenientes na venda
Elementos intervenientes na colocação dos materiais
Elementos intervenientes na resolução de conflitos
Elementos intervenientes na cobrança (normal e contencioso)

Métodos de prevenção compatíveis com a actividade comercial

Proposta de fornecimento
Informação sobre o cliente
Planeamento de cobranças
Precauções sobre maus pagadores

Atitude na Cobrança

Poder do cliente sobre a empresa
Intervenientes no processo de aquisição e de pagamento
A comunicação e as ferramentas de cobrança.
Meios de comunicação

Organização e gestão telefónica da cobrança

Optimização do contacto telefónico: modos de fidelização do devedor/cliente
Alertas para contacto de acordo com critérios diversos (valor mínimo, idade do pendente, etc)
Registo de actividades de cobrança e avisos de vencimento
Controlo da recepção de meios de pagamento

Negociação

Fase elucidativa
Teoria dos Jogos (Win-Win)
Argumentação
Capacidade de autonomia
Resolução e contencioso
Registo para posterior uso