

Il recupero crediti in tempo di crisi

CONTENUTI DEL CORSO

La relazione con il cliente

- I rispettivi ruoli ed equilibri di partenza
- Il valore del cliente per l'impresa
- I diversi tipi di clienti: nuovi, fedeli, strategici
- Il ruolo del recupero crediti e le responsabilità sugli incassi
- La relazione con la forza vendita

Principi comportamentali alla base di una politica efficace di recupero crediti

- Assertività come elemento fondamentale del processo comunicativo
- Importanza del fattore empatia
- Difesa dell'impresa e rinforzo della relazione con il cliente
- Le differenti modalità di sollecito: telefono, email, lettera

Mirare all'efficacia: definire obiettivi a breve e lungo termine

- Stabilire gli obiettivi di recupero crediti all'interno di una strategia efficace
- Controllare i risultati e adattare gli obiettivi in funzione loro
- Preparare i passi successivi al primo risultato
- Tenere aggiornata la scheda cliente

Tecniche di comunicazione efficace per il sollecito telefonico

- Condizionamenti e motivazioni
- Necessità e bisogni
- Meccanismo decisionale
- Agire sul meccanismo decisionale dell'interlocutore
- Utilizzare la regola delle 4 C: contatto, comprensione, convinzione, conclusione

Comunicazione telefonica

- Preparare un flow chart telefonico
- Gestire le tre fasi della telefonata: esposizione, risposta, confutazione
- Gestire le telefonate dal primo minuto senza perderne mai il controllo
- Essere autorevoli perfezionando il timbro di voce
- Espressioni positive ed errori da evitare
- Frasi ed espressioni "cuscinetto" per smussare eventuali contrasti
- Utilizzare le diverse forme di domanda
- Focalizzare la discussione sul pagamento
- La telefonata per ottenere un impegno preciso

Gestione delle telefonate difficili

- Mantenere le distanze con un cliente manipolatore
- Rispondere senza aggressività a clienti aggressivi e in malafede
- Gestire le proprie emozioni
- Evitare espressioni capaci di scatenare l'aggressività
- Sapere dire di no e mantenere la relazione aperta

Uso della lettera di sollecito nel recupero crediti

- Come scrivere per essere compresi chiaramente
- Scegliere con attenzione il vocabolario più opportuno
- Pianificare numero e contenuto delle lettere
- Diverse tipologie di comunicazione, a seconda del cliente e del grado di sollecito

Comportamenti per gestire le situazioni di maggiore criticità

- Problem solving applicato alla gestione delle situazioni critiche
- Come riformulare la situazione attraverso l'uso di appunti e schemi
- Recuperare il tempo necessario per riflettere a distanza sui problemi in stand by

Tracciare e monitorare i propri progressi

- Preparare un piano personale con obiettivi e tempi
- Preparare un rapporto settimanale sulla situazione e sui risultati in progress
- Costruire una check list di valutazione periodica

Info e
iscrizioni

Per informazioni sulle iscrizioni ai corsi potete

telefonare al 3287253480

e-mail : orientapassioni@gmail.com