

Il Recupero dei crediti al telefono - Introduttivo

Fornire ai partecipanti le tecniche comportamentali per operare con il telefono, al fine di raggiungere il massimo grado di efficacia su una problematica oggi quanto mai importante.

Codice: MKTCM-02
Livello: Introduttivo
Durata: 2 gg
Requisiti: Addetti al recupero crediti e funzionari

L'organizzazione del lavoro:

quanto serve avere a portata di mano
come supporto cartaceo
come supporto video
come preparare efficientemente i supporti
come organizzare la scrivania prima della telefonata secondo la tecnica dei blocchi di nove
le posture più efficaci per ottimizzare lo strumento del telefono
le posture da evitare per non perdere di efficacia

Il processo decisionale del cliente moroso:

la conoscenza di come vengono prese le decisioni
come distinguere tra scuse e verità
decisioni secondo stimoli razionali
decisioni in base a stimoli emozionali
la potenza delle emozioni nella presa di decisione

La tecnica comportamentale dell'addetto al recupero crediti:

il processo di comunicazione
la peculiarità del processo di comunicazione con il telefono
le distorsioni del mezzo telefonico
le barriere da superare
come superare le barriere
come formulare un messaggio convincente: saper essere determinati e cortesi verso il cliente
gli elementi che sviano la comprensione
come mantenere l'iniziativa
la tecnica delle domande

individuare chi è il decisore
come gestire il cliente “furbo”
come gestire il cliente che è veramente in difficoltà
chiudere la telefonata con un’azione

Questi tre temi formano l’impalcatura del programma, che verrà personalizzato sulla vostra realtà, sia come teoria che come esercitazioni pratiche, simulando telefonate reali e riascoltando la registrazione per commentare i vari aspetti comportamentali messi in atto.

Si tratta di un programma molto completo che, una volta personalizzato, permette una disanima accurata di ogni aspetto che riguarda l’argomento del recupero del credito con il telefono.

In particolare i tre punti sono trattati in modo estremamente innovativo e forniscono una serie di spunti di riflessione sulle modalità operative che, completati da una serie di strumenti pratici ed efficaci, rendono il modo di trattare l’argomento unico rispetto a qualunque altro corso sull’argomento.