

Il Credito e le Tecniche Telefoniche di Recupero

02 GIORNI

OBIETTIVI

Gestire in modo corretto ed efficace il recupero crediti attraverso lo strumento telefonico. Conoscere le metodologie necessarie per ottenere in modo immediato dei risultati. Impostare dei metodi di rilevamento dei risultati.



“Senza causa o principio è impossibile che alcuna cosa esista o sia fatta”

ARISTOTELE

PROGRAMMA

Il recupero del credito

- > Il credito nel contesto dell'azienda
- > La corretta gestione del credito
- > Problemi relativi a una inefficiente gestione
- > Correlazioni aziendali tra le varie funzioni

Gli obiettivi del recupero crediti

- > Definire gli obiettivi
- > Impostare una modulistica adeguata
- > La preparazione dei report

L'attività di recupero crediti

- > Gli elementi che compongono il recupero crediti
- > Le posizioni personali
- > Le richieste dell'azienda
- > I rapporti interpersonali
- > Valutazione e tempistica
- > I cicli di attività
- > La necessità di ottenere il supporto interno dall'azienda
- > Il database

Perché il cliente cessa di pagare

- > Come intervenire
- > Vantaggi economici
- > Vantaggi d'immagine
- > Obiezioni del cliente
- > Come contrastare le sue tematiche

Il telefono

- > Il suo uso: vantaggi e limiti
- > Come formulare il messaggio
- > Come verificare se è stato recepito
- > La qualità del messaggio
- > Il giusto atteggiamento al telefono
- > Mantenere una posizione di forza

La gestione delle lamentele

- > Portare le obiezioni verso i propri obiettivi
- > Sviluppare le obiezioni prevedibili
- > Confutare le obiezioni

Il dialogo telefonico

- > La comunicazione telefonica
- > Il linguaggio da usare e quello da non usare
- > Aspetti tecnici e psicologici
- > La percezione e il feed-back
- > La distorsione del messaggio
- > Il filtro personale
- > Imparare a comunicare
- > L'approccio
- > L'argomentazione
- > La chiusura
- > Lo script
- > Sviluppo e caratteristiche fondamentali



PARTECIPANTI



Responsabili del servizio crediti, responsabili del servizio contabilità clienti, capi servizio amministrazione vendite.

EDIZIONI

2019

Milano, 28 Febbraio 1 Marzo


Milano, 13-14 Maggio

Milano, 19-20 Settembre

Milano, 14-15 Novembre


ISCRIZIONI

 **SINGOLA € 1.315 (+IVA)**
per l'iscrizione di un partecipante

 **MULTIPLA -15% a persona per:**

- 2 o più iscritti alla stessa edizione del corso
- 9 o più iscrizioni nell'arco di 12 mesi a diversi corsi a catalogo

COME ISCRIVERSI

 +39 02 38010666

 +39 02 38010871

 www.scuoladipaloalto.it

 informazioni@paloaltoscuola.it