



## Programa Desarrollando tu Habilidad para **EL RECOBRO TELEFÓNICO**

CON ESTE PROGRAMA CONSEGUIRÁS	PROGRAMA	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Adquirir competencias que te permitan persuadir al cliente en el pago de la deuda.</li> <li>▸ Reconocer las pistas de entrada dirigidas al pago de deuda.</li> <li>▸ Poner en práctica técnicas de <i>pressing</i> para conseguir la adhesión al pago.</li> <li>▸ Practicar técnicas para el desvío de objeciones propias de la llamada de impago.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ <b>LA GESTIÓN DEL TELECOBRO (I).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Principios de la gestión del telecobro.               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ventajas del teléfono.</li> <li>▪ Optimizar el teléfono.</li> <li>▪ Planificación y control de la acción de telecobro.</li> </ul> </li> <li>○ La Conversación de telecobro.               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trampas comunes.</li> <li>▪ La Comunicación.                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Errores más frecuentes.</li> <li>- Factores Clave.</li> <li>- La técnica de las 3 "R".</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▸ <b>LA GESTIÓN DEL TELECOBRO (II).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La importancia de la negociación.               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objetivo.</li> <li>▪ Principios de negociación.</li> <li>▪ Puntos fuertes y débiles del negociador.</li> </ul> </li> <li>○ Fases de la llamada de telecobro. Preparación.               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación / toma de contacto.</li> <li>▪ Descubierta.</li> <li>▪ Argumentación / persuasión.</li> <li>▪ Cierre.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▸ <b>SEGUIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Revisión de Planes de Acción.</li> <li>○ Contraste de adquisición de habilidades.</li> <li>○ Elaboración del nuevo Plan de Acción.</li> </ul> </li> <li>▸ <b>3 SESIONES DE COACHING INDIVIDUALIZADAS</b> para afianzar habilidades según tu disponibilidad.</li> </ul>	<p><b>DIRIGIDO A:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales que utilicen el teléfono como herramienta de trabajo para la recuperación de impagos</li> </ul> <p><b>DURACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 horas</li> <li>• 3 sesiones de <i>Coaching</i> Individual (opcional)</li> </ul> <p><b>METODOLOGÍA:</b></p> <p><i>Improving PID®</i></p>