

Catálogo formativo Gestión de Clientes



CONTACT CENTER
INSTITUTE





CONTACT CENTER
INSTITUTE

Gestión de cobro y negociación avanzada

¿Qué trataremos?



LA SUPERACIÓN DE FILTROS

Conoceremos cuales son los aspectos básicos de una negociación de cobros mediante el desarrollo de habilidades y técnicas.



LA ESTRUCTURA DE CONVERSACIÓN EN COBROS Y NEGOCIACIÓN

Sondear y entender el contexto de vuestro cliente son acciones claves que os ayudan a establecer compromisos y soluciones con vuestros clientes



HABILIDADES PARA EL COBRO

Requerimos poner en juego, a la hora de una situación de cobro, habilidades personales, no sólo para gestionar vuestras emociones sino también las de vuestro receptor.

¿Qué ganarás?



Concienciar de la importancia del cobro en una organización y los principales obstáculos en el proceso de recobro y cómo superarlos.

 **Duración:** 16 Horas

 **Nivel:** Avanzado

 **Dirigido a:** agentes que necesiten mejorar



Temario



Introducción

- La importancia del cobro para la negociación
- El papel del agente telefónico en el cobro

La superación de filtros

- Llegar a hablar con la persona idónea
- Cómo tratar con las barreras

Estructura de la conversación en cobros y negociación

- La exposición de los hechos
- Sondear y entender el contexto del cliente
- La negociación
- Cierre

Aspectos básicos de la negociación

- Los negociadores son, ante todo, personas
- Si hay negociación, hay interés
- El cuadro de soluciones

Introducción a la PNL

- El mapa no es el territorio

Tips. Consejos útiles para manejar y argumentar una negociación

Habilidades para la negociación y el cobro

La comunicación asertiva: Objetivo, elementos, reglas básicas y degradación

La inteligencia emocional

- La empatía
- La automotivación
- El respeto y la templanza

Taller *Números rojos*

I Contact Center

Oficinas Centrales	C/ Almogávares, 119 -08018 - Barcelona
Plataforma Sales & Leads	C/ Almogávares, 68 -08018 - Barcelona
Delegación Madrid	c/ Méndez Álvaro, nº56 - 28045 - Madrid
Teléfono	902003773