



Recuperação de crédito: etapas e princípios do processo negocial

Negociar acordos extrajudiciais

 Presencial

Duração : 2 dias (14 horas)

Referência : 596

Preço : 850,00 € + IVA

Intra empresa : Sob consulta

Se deseja este percurso de aprendizagem num formato 100% digital

[Clique aqui](#)

A recuperação de Crédito Vencido continua a ser uma atividade fundamental para melhorar o cash-flow das empresas e diminuir o risco associado ao crédito. De facto, a resolução extrajudicial das situações de incumprimento não só é economicamente mais interessante face à maioria das situações de dívida como permite, em muitas circunstâncias, salvaguardar a relação comercial com os clientes, assegurando a sua fidelização.

Este curso permite aos participantes desenvolver as suas competências negociais no contexto específico de uma situação de incumprimento, de forma a serem capazes de obter acordos sustentáveis para a empresa e para o cliente, salvaguardando, simultaneamente, a relação comercial com o cliente e a sua fidelização a longo prazo.

Objetivos

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- distinguir os comportamentos que potenciam a satisfação e fidelização do cliente;
- comunicar eficazmente com o cliente;
- preparar um contacto de recuperação de crédito em função do cliente;
- conduzir um contacto de recuperação de crédito recorrendo à persuasão e à negociação como forma de salvaguardar a margem e a rendibilidade da empresa;
- lidar com as especificidades dos diferentes tipos de clientes e das situações de rutura.

Destinatários

- Todos os profissionais que desenvolvam a atividade de recuperação extrajudicial de créditos vencidos (presencialmente ou por telefone).

Percurso de aprendizagem

Reconhecer a importância da atividade de recuperação de crédito no seio da Organização

- O contacto de Recuperação Extrajudicial de Crédito como um Incidente Crítico.

- As partes envolvidas na Regularização Extrajudicial de Situações de Incumprimento e os comportamentos chave a adotar.

Conduzir um contacto de recuperação extrajudicial de crédito vencido

- Os três momentos de um contacto de recuperação de crédito.
- A importância da preparação do contacto:
 - saber definir o que está em jogo: assuntos negociais, objetivos e limites mínimos para a negociação;
 - definir a abordagem: saber criar pressão em função do histórico e do perfil do cliente bem como dos objetivos da empresa.
- Os diferentes perfis do Cliente devedor e a adequação da estratégia por parte do recuperador.

Criar condições favoráveis ao estabelecimento do acordo

- Como enquadrar o cliente acerca do motivo do contacto e da sua situação dívida.
- Como conhecer a atual situação financeira do cliente ultrapassando as suas resistências na partilha de informação:
 - as perguntas a colocar;
 - as estratégias a adotar.
- Como persuadir o cliente a proceder ao pagamento do total do montante em atraso, sem recorrer a qualquer negociação:
 - as Ferramentas-Chave para persuadir o interlocutor;
 - as perguntas e a reformulação enquanto instrumentos de persuasão;
 - as características da argumentação e a escolha dos argumentos face à situação do cliente: duche quente versus duche frio;
 - as objeções do cliente: como antecipar e resolver.

Estabelecer um acordo credível e sustentável com o cliente

- Reunir as melhores condições para iniciar a negociação.
- Conduzir o contacto em função dos objetivos estabelecidos e da situação financeira do cliente:
 - reforçar o objetivo do contacto;
 - usar a argumentação para apoiar as propostas e contrapropostas;
 - para cada concessão uma contrapartida: saber definir, apresentar e controlar a troca de concessões mediante contrapartidas;
 - controlar o desenrolar e o fecho da negociação.
- O que fazer quando o cliente não quer cooperar?

Terminar a interação salvaguardando o cumprimento do acordo estabelecido

- Reformular os termos do acordo e implicar o cliente na sua concretização.
- Assegurar o pagamento regular dos créditos vencidos e a continuidade da relação comercial.

Reagir às especificidades dos clientes e das situações

- Lidar eficazmente com os diferentes perfis do Cliente devedor:
 - o devedor que apresenta expedita e imediatamente uma solução;
 - o devedor que “se rende” aos argumentos do recuperador.
- O caso específico da rutura de acordo:
 - como enquadrar a situação e conduzir o contacto.

Métodos pedagógicos

- Centrada na partilha de experiências, este curso alterna os contributos teóricos e as reflexões entre o grupo de

participantes:

- exposições pelo formador, complementadas com exercícios, trocas de experiências e reflexões com o grupo de participantes;
- exercícios de simulação para treino das técnicas abordadas.

Pontos fortes

- Uma abordagem prática e atual que visa incrementar o número de acordos extrajudiciais no âmbito da atividade de recuperação de crédito.