



New

Full Digital

## Recuperação de crédito: etapas e princípios do processo negocial

Negociar acordos extrajudiciais

 À distância

Duração : 10 horas

Referência : 596e

Preço : 750,00 € + IVA

Intra empresa : Sob consulta

Se deseja este percurso de aprendizagem num formato presencial

[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.



REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

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:

- preparar um contacto de recuperação de crédito em função do cliente e seu perfil;
- conduzir um contacto de recuperação de crédito:
  - comunicar eficazmente com o cliente;
  - criar pressão em função da situação e comportamento do cliente;
  - recorrer à persuasão e à negociação como forma de salvaguardar a margem e a rentabilidade da empresa;
- lidar com as especificidades dos diferentes tipos de clientes e das situações de rutura de acordo.

### Destinatários

- Todos os profissionais que desenvolvam a atividade de recuperação extrajudicial de créditos vencidos.

### Percurso de aprendizagem

#### 1ª Classe Virtual (2h00m)

Apresentar o percurso de aprendizagem

Adotar a estratégia adequada na atividade de recuperação de crédito

- Recuperar ou Cobrar: qual a postura a adotar?
- Competências chave do recuperador para ser bem-sucedido.
- Etapas de um contacto de recuperação de crédito.
- Os diferentes perfis do Cliente devedor e a adequação da estratégia por parte do recuperador.

Preparar adequadamente um contacto de recuperação de crédito

- Saber definir o que está em jogo: assuntos negociais, objetivos e limites mínimos para a negociação; argumentos a utilizar.
- Definir a abordagem: saber criar pressão em função do histórico e do perfil do cliente bem como dos objetivos da empresa.

### **Aplicação da aprendizagem**

- Desafios de aplicação prática: aumentar o comprometimento com o percurso de aprendizagem e estimular a transferência da aprendizagem para o seu contexto real.

\* Estes desafios ocorrem entre todas as etapas do percurso de aprendizagem (classes virtuais e aprendizagem online), até à sua conclusão.

### **2ª Classe Virtual (2h30m)**

Iniciar um contacto de recuperação de crédito: criar condições favoráveis ao estabelecimento do acordo

- Como enquadrar o cliente acerca do motivo do contacto/visita 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.

Persuadir o cliente a proceder ao pagamento

- Utilizar as perguntas e a reformulação enquanto instrumentos de persuasão.
- A argumentação: Ferramenta-Chave para persuadir o interlocutor.
- Saber adequar a argumentação à situação do cliente: duche quente versus duche frio;
- Resolver as objeções do cliente.

### **Aprendizagem online (0h30m)**

Gerir objeções (módulo de treino intensivo)

- Lidar com as objeções do interlocutor, ajustando a sua argumentação.

### **3ª Classe Virtual (1h00m)\***

Consolidação da aprendizagem e treino prático

- Exercício de simulação prática para consolidação de boas práticas.

\* Para um grupo máximo de 6 participantes, pelo que poderão existir mais do que uma destas classes de treino prático.

## 4ª Classe Virtual (1h30m)

Estabelecer um acordo credível e sustentável com o cliente

- Reunir as melhores condições para iniciar a negociação.
- Conduzir a negociação 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 do crédito e a continuidade da relação comercial.

## Personalização do percurso de aprendizagem

Individualização do percurso de acordo com as necessidades individuais de cada participante (escolha de 1 sprint de aprendizagem), e disponibilização de atividades digitais de acordo com as escolhas realizadas.

### Sprint “Desenvolver a assertividade”

Composto por 1 módulo de treino intensivo (0h30m)

- Ser assertivo perante comportamentos passivos, agressivos ou manipuladores.

### Sprint “Argumentar em função do perfil do cliente”

Composto por 1 módulo de treino intensivo (0h30m)

- Identificar o perfil do cliente e apresentar benefícios adaptados ao cliente e ao perfil identificado.

### Sprint “Conduzir o processo negocial”

Composto por 1 módulo de treino intensivo (0h30m)

- Melhorar as suas competências negociais.

## 5ª Classe Virtual (2h00)

Reagir às especificidades dos clientes e das situações

- Lidar eficazmente com os diferentes perfis do Cliente devedor.
- O caso específico da rutura de acordo:
  - como enquadrar a situação e conduzir o contacto.

Consolidação da aprendizagem e treino prático

- Exercício de simulação prática para consolidação de boas práticas.
- Balanço do percurso de aprendizagem: boas práticas e resultados alcançados.

## Métodos pedagógicos

Este percurso preconiza o envolvimento ativo e constante dos participantes e combina diversificadas metodologias

para potenciar a performance no contexto de trabalho, através de:

- Um conjunto de classes virtuais nas quais os participantes poderão expor as suas reflexões, partilhas e conquistas bem como sistematizar os conteúdos trabalhados.
- Módulos interativos de treino de ferramentas específicas.
- Estudos de caso e roleplay e desafios concretos de aplicação no contexto profissional.

## **Pontos fortes**

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