



unave

associação para a formação
profissional e investigação
da universidade de aveiro

Como Gerir as Cobranças?

duração

6 horas

data de realização

a definir

horário

Das 9h30 às 12h30
e das 14h00 às 17h00

preço de inscrição

95 €

este valor inclui:

- . documentação
- . certificado de formação

valores isentos de IVA

a inscrição só fica completa
após o pagamento

descontos

20% de desconto para quem
efetivar (pagar) a inscrição até
1 mês antes do início da for-
mação.

nota

os descontos não são acumu-
láveis

local de realização

Instalações da UNAVE/
Universidade de Aveiro

inscrições e informações

sandra.mota.veiga@ua.pt
www.unave.pt
tlf.: 234 370 833

fundamentação

Uma das tarefas das cobranças é saber contactar com o cliente, contacto esse muitas vezes realizado via telefone. Esse contacto é DETERMINANTE. Existem muitas “dicas” do que deve e não deve fazer quando pega no telefone.

objetivos gerais

- Aplicar os métodos mais eficazes na preparação de cobranças;
- Dominar nas técnicas de comunicação telefónica em contexto de cobrança;
- Utilizar técnicas de persuasão e assunção de compromissos na gestão de cobranças.

destinatários

Profissionais que exerçam, ou que esperam vir a exercer, atividades profissionais que careçam de competências ao nível da gestão de cobranças. Este curso não exige requisitos de acesso.

conteúdos programáticos

- Compreender a importância da preparação do contacto;
- Estabelecer objetivos e limites mínimos para a negociação;
- Definir o tipo de abordagem em função do histórico e do perfil do cliente;
- Preparação da cobrança;
- Dominar as técnicas de comunicação telefónica em contexto de cobrança;
- Reconhecer a importância da comunicação e do relacionamento interpessoal no processo de cobrança;
- Utilizar técnicas de persuasão e assunção de cobranças de compromissos na gestão de cobranças.
- Treinar.

formadora e coordenadora



A coordenação científico-pedagógica e a formação é da responsabilidade da Prof.ª Judite Maria Manso docente de Marketing e Vendas na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro. É Diretora Geral no IPRC – Instituto Português de Relações com o Cliente. Desenvolve funções de Consultoria nas áreas de Gestão, Comercial, Estratégica, Marketing e Comportamental. É formadora, desde 2004, em algumas das mais conceituadas PME's, ramo industrial, comercial e serviços.

testemunho sobre a edição anterior

“Em relação à formação de ontem informo que adorei. A formadora é fantástica pois transmite muita sabedoria sobre o assunto, energia, positividade, alegria, foi simplesmente uma formação fantástica. Eu pessoalmente, adquiri algum conhecimento (vou treinar bastante) para mudar a minha forma de comunicação, a mensagem foi tão bem transmiti que fiquei com imensa vontade de mudar.

Com certeza, que recomendo esta formação ou a formadora a todas as pessoas.”,
Sara Borges