

SEMINARIO ONLINE



Negociación en la Cobranza Telefónica

INICIO: Miércoles 5 de julio
15:30 a 18:10 hrs.



Negociación en la Cobranza Telefónica

Objetivos del programa

Al finalizar la actividad de capacitación, los participantes estarán en condiciones de aplicar una serie de técnicas y habilidades de negociación y cierre para realizar una gestión de tele-cobranza eficiente y profesional.

Específicamente este seminario se propone:

- Aplicar técnicas de diagnóstico para identificar la presencia de un conflicto.
- Aplicar técnicas de negociación y cierre efectivo durante la gestión de telecobranza.
- Identificar, practicar y aplicar un script de Telecobranzas que considera el marco regulatorio legal y la actitud del telecobrador.

Contenido

Técnicas de Negociación

Definición del Problema:

- Intereses versus Posiciones.
- Quiebres, estados de ánimo y juicios.
- Indagación y escucha activa.

Diseñar el compromiso:

- Elementos de un compromiso.

Manejar las objeciones de la contraparte.

- Tipos de objeciones.
- Principios de persuasión y manejo de tensiones.
- Apertura de nuevas posibilidades.

Cerrar la negociación:

- Actitud y lenguaje frente al cierre.
- Aclaración del compromiso contraído.

El Script y el Marco Regulatorio de la Telecobranza

El marco regulatorio legal:

- Los derechos del consumidor.
- Tips sobre lo que no se puede decir.
- Recado a familiar o a terceros.
- Los términos y conceptos claves en la telecobranza.

El Script de la Tele Cobranza.

La metacomunicación:

- En las primera y segunda llamada.
- En el compromiso roto.
- En la llamada post cobranza domiciliaria.

Relator



Andrés Ceppi

Psicólogo Organizacional y Diplomado en Desarrollo Organizacional (U. de Chile), Diplomado en Gestión y Liderazgo (I.G.L.) y Capacidad Emprendedora (B.D.A.). Ha implementado diversos talleres de capacitación, tales como Supervisión del Desempeño, Liderazgo Efectivo, Trabajo en Equipo, Formación de Monitores, Atención a Clientes, Técnicas de Ventas y Estrategias de Negociación. Consultor de empresas. Además es relator permanente en ICARE y académico de la U. de Chile. Es miembro de ACHIDO (Asociación Chilena de Desarrollo Organizacional).

Información e inscripciones

Fecha de inicio	Miércoles 5 de julio de 2023
Fecha de término	Miércoles 12 de julio de 2023
Días	Lunes y miércoles
Horario	15:30 a 18:10 hrs.
Duración	8 horas (3 sesiones de 2:40 horas cada una)
Modalidad	Online
Valor general	\$206.000
Valor Socios de ICARE	\$153.000
Descuentos	15% de descuento por 5 o más inscripciones

INSCRÍBASE AQUÍ

INSCRIPCIONES:

Capacitación ICARE Ltda.

RUT: 76.619.580-6

Teléfonos: 22280 5311 – 22280 5329

Email: seminarios@icare.cl