

# TÉCNICAS DE COBRANÇA



## HOZEN Consulting

- Diagnósticos
- Apoio Técnico
- Auditorias
- Gestão de Projetos

## HOZEN Innovation

- Estratégia de Inovação
- Gestão da Inovação
- Inovação Aberta
- Transformação Digital
- Indústria 4.0

## HOZEN Innovation

- Diagnósticos
- Formação Aberta
- Formação In Company
- Missões Internacionais

Gerir a tesouraria das empresas é uma tarefa cada vez mais complexa, num ambiente em que cada vez nos defrontamos mais com um conjunto de problemas económicos, financeiros, bancários e de recebimentos.

Um dos maiores problemas na gestão de tesouraria está relacionado com os prazos de recebimento das faturas emitidas.

Com este curso, irá obter ferramentas e técnicas para gerir e otimizar os recebimentos e as cobranças da sua empresa, diminuindo os atrasos nos pagamentos.

## DESTINATÁRIOS

- Gerentes, responsáveis técnicos, responsáveis administrativos de pequenas e médias empresas, que pretendam gerir de forma eficaz toda a atividade de cobranças, tendo em vista melhorar os seus níveis de recebimento.

## OBJETIVOS GERAIS

- Criar e otimizar um departamento de cobranças;
- Dotar os participantes de técnicas que permitam diminuir os atrasos nos pagamentos.

## OBJETIVOS

- Dominar o ciclo de cobranças;
- Identificar a importância de uma cobrança de sucesso;
- Reduzir prazos médios de recebimentos;
- Rentabilizar da melhor forma as seguintes ferramentas (telefone, carta, email, Google);
- Saber aplicar a melhor estratégia em cada situação;
- Saber dar e receber informação, colocar questões, argumentar, persuadir e tratar as objeções;
- Saber concluir, reformulando o acordo ou o compromisso assumido pelo cliente;
- Cobrar sem perder clientes e precaver situações de incobráveis.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Conceitos básicos e a importância da boa cobrança;
- Principais causas de incumprimentos;
- Otimização do serviço de cobranças;
- Indicadores de perfil de risco análise económico-financeiros vs. Instrumentos de cobrança;
- Estratégias de argumentação em cobranças;
- Prevenir e planear a cobrança;
- Técnicas operacionais de cobrança (estratégias e argumentação);
- Execução da cobrança e medidas legais.

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- A formação pode ser on-line ou presencial;
- As apresentações/manuais e outros documentos a disponibilizar aos participantes serão entregues em PDF;
- No final será emitido um certificado de formação SIGO para formandos com assiduidade igual ou superior a 90%.

