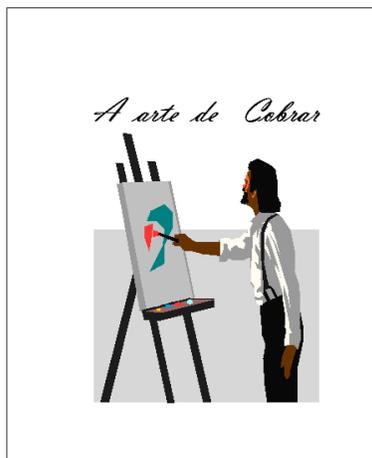


A Arte de Cobrar



A preparação da negociação é uma habilidade, como tal pode se aprendida. Além disso, ela é aperfeiçoável. Aceitar essa premissa é o início para se tornar um negociador mais eficiente.

Aspectos Gerais:

Para que a Cobrança seja coroada de êxito, há necessidade de que a mesma seja realizada, de forma contínua, onde a comunicação entre as partes esteja voltada para a solução do problema, o que, sem dúvida alguma, podemos alcançar com o uso do telefone.

Este meio de cobrança deve ser perfeitamente coerente, de forma que a seqüência da cobrança, em cada período de atraso, não fique prejudicado.

Cobrando na Prática:



- Identificar a si e à empresa.
- Informar a razão do telefonema.
- Silêncio: Aguardar para tentar obter uma resposta,
- Fazer as perguntas preparadas.
- Obter um compromisso.
- Fazer um resumo: ações a serem tomadas.
- Encerrar a ligação.

Intimidação e Proteção

Qualquer negociador pode ser intimidado, dependendo do conjunto certo de circunstâncias. A fonte de intimidação pode ser oponente, uma situação ou, como ocorre com frequência, está dentro dele mesmo. Faz sentido dos passos que reduzirão a possibilidade de ser intimidado, seja por fontes externas. Há dois passos que ajudam à determinação, que retardam a possibilidade de ser intimidado ou amedrontado.



Primeiro:

Desenvolva uma auto-imagem positiva como negociador.

Segundo:

O Negociador deve desenvolver controles externos que imponham limites ...



Algumas Dicas Importantes:

- Antes de ligar, faça um resumo dos assuntos a discutir e dos resultados específicos visados.
- Preveja a reação provável ao que você tem a dizer com base em seu conhecimento do ouvinte/devedor

Saiba mais sobre o assunto, visite nosso Site na página de “Assessoria”.

www.antaresassessoria.com.br

Antares Assessoria e Informática Ltda - 44.3525.11.20