

Cobrança por telefone

Telefone:

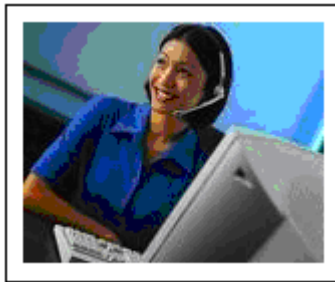
Um dos meios mais importantes de comunicação.

Significa rapidez e eficácia.

Sintetiza a frase: “**Tempo é dinheiro**”.

A ferramenta central de um programa eficaz de cobrança é o telefone. Esta ferramenta tornou-se o meio principal de contatar o cliente.

É o elo de ligação mais prático para a agilização do nosso trabalho: **Cobrança**



Para ajudar o Funcionário a aprimorar ainda mais os seus conhecimentos e a desenvolver a Cobrança de forma a surtir os efeitos desejado inserimos neste manual algumas diretrizes básica sobre o assunto.

É claro que esta instrução envolve apenas alguns aspectos desta atividade. Surgirão situações que exigirão do funcionário iniciativa própria.

Portanto, aprimorar os conhecimentos sobre o relacionamento humano, bem como estar em dia com a leitura de jornais, revistas sobre o assunto, deverá ser sempre uma preocupação do funcionário.

Aspectos Gerais:

Para que a Cobrança seja coroada de êxito, há necessidade de que a mesma seja realizada, de forma continua, 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.

Exemplo:

A Cobrança sobre um devedor que apresente poucos dias de atraso o primeiro contato deve soar com se fosse um lembrete e/ou um convite.

Por outro lado, a Cobrança de um atraso superior, já não terá efeito se for realizada como no caso anterior, e sim de modo mais objetivo, visando o imediato recebimento.

A Cobrança deverá ser feita de forma bastante educada e cortês, não obstante ao fato de que se tratando de cobrança, o funcionário deverá ser firme, persistente e persuasivo na sua argumentação com o devedor.

O processo de comunicação somente se desenvolve quando é realizado com nível cordial, ou seja, quando o interlocutor se mantém no estado racional. Em se tratando de cobrança e dependendo da forma com que a mesma está sendo conduzida, às vezes a tendência em alguns devedores de se mostrarem agressivos e/ou emotivamente contrários ao diálogo.



Em vista disso, o funcionário ao proceder a cobrança, deverá tomar alguns cuidados, de forma a evitar no mais que puder, que o diálogo se transforme numa troca de ofensas. Para tanto o funcionário deverá estar atento para os seguinte pontos:

- Saber o que vai dizer ao devedor.
- Falar objetivamente
- Assumir a liderança do diálogo, não permitindo o desvio do assunto.
- No caso do devedor alterar-se procurando a discussão, o funcionário deverá manter-se calmo e por em prática as recomendações **Como lidar com pessoas difíceis**.

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

www.antaressassessoria.com.br

Antares Informática e Assessoria - **44.3525.11.20**