

# Atendimento Telefónico na Recuperação de Crédito

Área de Formação: 346 – Secretariado e trabalho administrativo

O sucesso das empresas do setor da recuperação de crédito e cobranças telefónicas depende largamente das competências dos seus colaboradores operacionais. Aqui, não apenas os seus conhecimentos técnicos estão em questão mas também as suas **competências emocionais e de gestão do stress** influenciam a sua performance.

**A formação dada pela TRIANGULU garante um cariz muito prático acompanhada da utilização de estratégias e ferramentas totalmente desenvolvidas para este serviço.**

**Destinatários:** Colaboradores com funções de atendimento telefónico na recuperação de crédito ou cobranças.

**Pré-Requisitos:** Nenhum

**Objectivos Gerais:** Dotar os formandos de conhecimentos mais aprofundados em termos de Atendimento Telefónico na Recuperação de Crédito, que lhes permitam melhorar o seu desempenho, gerir a componente emocional inerente a este tipo de contacto, desenvolver capacidade de argumentação e negociação.

**Modalidade:** Formação presencial de atualização/aperfeiçoamento

Coordenador Técnico:  
**Catarina Fernandes** - 932 193 948  
catarina.fernandes@triangulu.pt

Conteúdos Programáticos:

O desenvolvimento de uma imagem positiva para a empresa

- A qualidade de serviço
- Identificação do contacto
- Conhecimento prévio dos dados do cliente
- A importância da tipificação e resumo da chamada na qualidade do atendimento

Comunicação

- O que é comunicar
- Processo de escuta ativa
- Reformular e devolver a questão
- Linguagem positiva e ajustada ao interlocutor
- Assertividade: como afinal se faz?

Gestão Emocional na Negociação da Cobrança

- O auto conhecimento nas atitudes e comportamentos
- Empatia e gestão de conflitos
- Técnicas de persuasão

O fecho do contacto

Duração: 8 horas

**Preço e pagamento do curso:** Peça-nos uma proposta

**Local:** Sala de formação nas instalações da Triangulu em Lisboa, instalações do cliente ou outro a definir

**Conceitos incluídos no serviço:** Manuais e materiais pedagógicos, coffee break, avaliação da formação e certificado de participação

A ação implica mínimo de 6 participantes para sua realização