

1. ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΑΝΕΚΤΠΛΗΡΩΤΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ & ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

- Το επικοινωνιακό στέλεχος - Προσωπικότητα και Στάση
- Ακουστικές και Διαπραγματευτικές Ικανότητες
- Ψυχολογία του Πελάτη, Ψυχολογία του Οφειλέτη, Ψυχολογία του Αντιρρησία
- Στάδια ανακάλυψης ανθρώπινων αναγκών
- Ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, το «κλείσιμο» της επαφής και η δέσμευση του οφειλέτη
- Πώς να γίνομαι συμπαθής
- Δημιουργική πλάγια σκέψη και αξιοποίηση της δύναμης των συναισθημάτων
- Τα μυστικά της επιτυχημένης τηλεφωνικής επαφής
- Αντιμετώπιση παραπόνων και αντιρρήσεων
- Λεξιλόγιο επιτυχίας - Παραδείγματα διαλόγων
- Τα βήματα για την επιτυχημένη είσπραξη οφειλών - Το ιδανικό σενάριο
- «Προσωπικό» ερωτηματολόγιο και διαδικασία χειρισμού αντιρρήσεων οφειλετών