

Tecniche di comunicazione per un recupero crediti efficace

Gestire ogni tipologia di cliente debitore e motivarlo all'adempimento

★★★★★ 4,4/5 (11 avis)

Presenziale / a distanza



Durata in presenza : 1 giorno (8 Ore)
Durata online : 1 giorno (6 Ore)

Open : 890,00 € +IVA
Packaged in azienda : 1.600,00 € +IVA +10% di
Project Management (Quota riferita ad un gruppo
di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: 6.3.6

Una comunicazione adeguata è fondamentale per un recupero crediti efficace.

Come definire obiettivi a breve e lungo termine? Quali le tecniche di comunicazione per raggiungere il risultato? Come **indirizzare un debitore** a far fronte ai propri impegni?

Attraverso una **modalità di auto-analisi e di successiva applicazione operativa**, il corso approfondirà e darà risposta a questi interrogativi fondamentali.

A chi è rivolto

- Personale operativo addetto al recupero crediti

Programma

Tecniche di comunicazione efficace: il sollecito telefonico

- La preparazione di un flow chart
- Le fasi di una telefonata: "decollo, volo, atterraggio"
- Guidare la telefonata attraverso le tecniche di assertività
- L'utilizzo di strumenti operativi: l'"arte" delle domande, la costruzione di argomentazioni strutturate
- Mantenere la propria posizione: come non cadere nella dinamica torto-ragione
- Raggiungere una conclusione profittevole per entrambe le parti (win-win)

I comportamenti per gestire le situazioni di maggiore criticità

- Tecniche di assertività per evitare dinamiche aggressive, passive o manipolative
- Azioni da compiere ed errori da evitare durante una situazione critica
- La focalizzazione sui fatti come "antidoto" all'eventuale aggressività
- Distinguere e gestire fatti, pregiudizi, pretesti.

Tecniche di comunicazione efficace: la comunicazione scritta

- L' "ABC" della comunicazione scritta: accuratezza, brevità, chiarezza
- La scelta del vocabolario più opportuno

- La pianificazione dello scritto: dalla “strategia all’operatività”
- Comunicazione di sollecito ed empatia stilistica
- Vantaggi dell’impiego di un linguaggio inclusivo anche in un ambito tecnico

LABORATORIO DI SCRITTURA: STESURA DI UNA COMUNICAZIONE CRITICA DI SOLLECITO



Obiettivi del corso

- Apprendere i principi comportamentali per una politica efficace di recupero crediti
- Conoscere le tecniche di comunicazione efficace per il sollecito telefonico
- Adeguare il proprio stile di scrittura all’obiettivo e all’interlocutore
- Agire i comportamenti più adeguati alla gestione di situazioni di criticità
- Imparare a valutare periodicamente i propri progressi



Esercitazioni

- Analisi del proprio stile di comunicazione
- Analisi della capacità di porre domande per raccogliere le informazioni nel corso di una telefonata
- Esempi di lettere di sollecito
- Laboratorio di scrittura



Date e sedi 2026



Ultimi posti



Edizione garantita

Milano

date 9 feb

date 25 nov

Online

date 8 apr

date 13 lug