



GESTION DE COBRANZA Y MARCO LEGAL EN CHILE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades y conocimientos necesarios para gestionar eficientemente la cobranza en el marco legal vigente en Chile, optimizando los recursos y asegurando el cumplimiento normativo.



Objetivos específicos

- Identificar los aspectos legales y normativos esenciales en la gestión de cobranza en Chile.
- Implementar estrategias efectivas de cobranza que se alineen con el marco legal.
- Desarrollar habilidades para manejar situaciones complejas y de conflicto durante el proceso de cobranza.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Modulo 1: Introducción A La Gestión De Cobranza (1 Hora)

1. Definición y objetivos de la cobranza.
2. Importancia de la gestión de cobranza en las empresas.
3. Principios básicos de la cobranza efectiva.
4. Impacto del marco legal en la cobranza.
5. Actividad práctica: Role-playing de una llamada de cobranza.

Modulo 2: Marco Legal De La Cobranza En Chile (1 Hora)

1. Leyes y regulaciones relevantes.
2. Derechos del deudor.
3. Obligaciones del cobrador.
4. Consecuencias del incumplimiento legal.
5. Actividad práctica: Análisis de casos legales.

Modulo 3: Técnicas De Cobranza Efectiva (1 Hora)

1. Comunicación asertiva en la cobranza.
2. Estrategias de negociación.
3. Manejo de objeciones.
4. Planificación y seguimiento.
5. Actividad práctica: Simulación de negociación.

Modulo 4: Herramientas Tecnológicas En La Gestión De Cobranza (1 Hora)

1. Uso de CRM en la cobranza.
2. Automatización de procesos.
3. Análisis de datos para la toma de decisiones.
4. Integración de sistemas de pago.

5. Actividad práctica: Taller de uso de software de cobranza.

Modulo 5: Evaluación Y Control De La Gestión De Cobranza (1 Hora)

1. Indicadores clave de desempeño.
2. Análisis de resultados.
3. Ajustes y mejoras continuas.
4. Presentación de informes de gestión.
5. Actividad práctica: Creación de un informe de evaluación.

Modulo 6: Manejo De Conflictos Y Resolución De Problemas (1 Hora)

1. Identificación de conflictos comunes.
2. Técnicas de resolución de conflictos.
3. Gestión de situaciones difíciles.
4. Mantenimiento de relaciones positivas con el cliente.
5. Actividad práctica: Taller de resolución de conflictos.

Modulo 7: Aspectos Éticos Y Responsabilidad En La Cobranza (1 Hora)

1. Principios éticos en la cobranza.
2. Responsabilidad social corporativa.
3. Transparencia y honestidad en el proceso.
4. Protección de datos personales.
5. Actividad práctica: Debate sobre dilemas éticos.

Modulo 8: Planificación Estratégica De La Cobranza (1 Hora)

1. Definición de objetivos estratégicos.
2. Análisis del entorno y riesgos.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl