



TÉCNICAS DE COBRANZA EFECTIVA Y NEGOCIACIÓN CON CLIENTES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado.





Objetivo general

Desarrollar habilidades y técnicas de cobranza efectiva, fortaleciendo la comunicación, negociación y manejo de clientes para optimizar la recuperación de pagos y disminuir la morosidad.



Objetivos específicos

- Aplicar técnicas de comunicación efectiva en procesos de cobranza.
- Utilizar estrategias de negociación y manejo de objeciones con clientes.
- Implementar procedimientos de seguimiento y control de cuentas por cobrar.



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:

Módulo 1

Fundamentos de la Cobranza Efectiva

Contenidos:

Conceptos y objetivos de la cobranza.

Importancia de la gestión de cobranza en la organización.

Tipos de clientes y comportamiento de pago.

Etapas del proceso de cobranza.

Actividad Práctica: Análisis de casos de cobranza y clasificación de clientes.

Módulo 2

Comunicación Efectiva en la Cobranza

Contenidos:

Técnicas de comunicación verbal y escrita.

Escucha activa y empatía con el cliente.

Comunicación telefónica y por correo electrónico.

Manejo profesional de conversaciones difíciles.

Actividad Práctica: Simulación de llamadas y redacción de correos de cobranza.

Módulo 3

Técnicas de Negociación y Manejo de Objeciones

Contenidos:

Estrategias de negociación aplicadas a cobranza.

Manejo de objeciones y conflictos.

Acuerdos de pago y compromisos.

Técnicas de persuasión y cierre efectivo.

Actividad Práctica: Role playing de negociación y acuerdos de pago.

Módulo 4

Seguimiento y Control de la Gestión de Cobranza

Contenidos:

Planificación y seguimiento de cuentas por cobrar.

Indicadores de gestión y control de morosidad.

Registro y trazabilidad de gestiones.

Buenas prácticas y ética en la cobranza.

Actividad Práctica: Elaboración de plan de seguimiento de clientes y control de cobranza.

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