



TÉCNICAS DE COBRANZA Y GESTIÓN DEL CREDITO.

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar en los participantes las competencias necesarias para gestionar de manera efectiva los procesos de crédito y cobranza, aplicando herramientas financieras, normativas legales y técnicas de negociación, con el fin de optimizar la recuperación de recursos y fortalecer la relación con los clientes.



Objetivos específicos

- 1.-Comprender los fundamentos y la importancia estratégica del crédito y la cobranza en la empresa.
- 2.-Conocer y aplicar políticas y procedimientos de crédito y cobranza alineados con la gestión financiera.
- 3.-Desarrollar habilidades de análisis de riesgo crediticio y toma de decisiones.
- 4.-Dominar técnicas de cobranza preventiva, persuasiva y judicial.
- 4.-Reconocer el marco legal aplicable a la gestión de cobranza.
- 5.-Fortalecer las competencias de comunicación y negociación efectiva con clientes.
- 6.-Aplicar indicadores de gestión para medir la eficacia en la cobranza.
- 7.-Diseñar planes de mejora continua en la gestión de crédito y cobranza.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



Temario del curso:

Módulo 1: Introducción a la gestión de crédito y cobranza

Aprendizaje esperado: Reconocer la importancia del crédito y la cobranza como elementos clave en la gestión financiera de la empresa.

Conceptos básicos de crédito y cobranza.
Rol estratégico en la empresa.
Relación entre ventas, crédito y liquidez.
Perfil del área de crédito y cobranza.
Impacto en la rentabilidad empresarial.
Actividad práctica: Dinámica grupal: análisis de casos reales donde la mala gestión del crédito afectó la continuidad de empresas.

Módulo 2: Políticas de crédito y cobranza

Aprendizaje esperado: Comprender la importancia de establecer políticas claras y efectivas de crédito y cobranza.
Definición de políticas de crédito.

Tipos de créditos comerciales.
Plazos, condiciones y límites de crédito.
Procedimientos de cobranza interna y externa.
Integración de políticas con objetivos de la empresa.
Actividad práctica: Taller en equipos: redacción de una política de crédito y cobranza básica para un caso empresarial ficticio.

Módulo 3: Evaluación y análisis del riesgo crediticio

Aprendizaje esperado: Desarrollar la capacidad de evaluar clientes y riesgos asociados al crédito.
Factores de riesgo en el otorgamiento de crédito.
Fuentes de información comercial.
Análisis de estados financieros básicos.
Indicadores de riesgo crediticio.
Herramientas tecnológicas de apoyo (burós de crédito).

Actividad práctica: Ejercicio de análisis de un cliente: interpretar información financiera y decidir condiciones de crédito.

Módulo 4: Técnicas de cobranza preventiva

Aprendizaje esperado: Implementar estrategias que reduzcan la morosidad antes de su ocurrencia.
Importancia de la cobranza preventiva.
Comunicación efectiva con el cliente.
Control de facturación y vencimientos.
Alertas tempranas de morosidad.
Relación entre servicio al cliente y cobranza.
Actividad práctica: Role playing: simulación de una llamada preventiva de cobranza a un cliente con vencimiento cercano.

Módulo 5: Técnicas de cobranza persuasiva y extrajudicial

Aprendizaje esperado: Aplicar herramientas efectivas para recuperar créditos vencidos sin llegar a instancias judiciales.
Estrategias de cobranza persuasiva.
Técnicas de negociación con clientes morosos.
Manejo de objeciones y conflictos.
Registro y seguimiento de compromisos de pago.
Uso de terceros en la gestión de cobranza.
Actividad práctica: Simulación de negociación con un cliente moroso aplicando técnicas persuasivas.

Módulo 6: Cobranza judicial y marco legal

Aprendizaje esperado: Conocer el marco normativo y las herramientas legales disponibles para la cobranza judicial.
Aspectos legales de la gestión de cobranza.
Contratos y garantías de crédito.
Procedimientos judiciales de cobranza.

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