



TÉCNICAS EFECTIVAS DE COBRANZA Y **NEGOCIACIÓN** ESTRATÉGICA ORIENTADA A RESULTADOS

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 procesos de cobranza de manera efectiva, aplicando técnicas de comunicación, negociación y manejo de clientes, con foco en el cumplimiento de metas y optimización de resultados.



Objetivos específicos

- Identificar y aplicar estrategias de segmentación de cartera y tipos de cobranza para priorizar acciones según nivel de riesgo y cuantía.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, manejo de objeciones y atención de clientes difíciles para generar compromisos de pago.
- Ejecutar procesos de negociación y cierre de acuerdos que permitan maximizar la recuperación y contribuir al cumplimiento de indicadores de desempeño.



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

Introducción Estratégica a la Gestión de Cobranza de Alto Impacto

Contenidos:

Rol estratégico de la cobranza en resultados del negocio y cumplimiento de metas exigentes.

Priorización de cartera: enfoque en alta cuantía, castigo y criterios de impacto inmediato.

Introducción a la dación como principal herramienta de recuperación efectiva.

Análisis de indicadores clave: ranking, productividad diaria y conversión en resultados.

Actividad Práctica: Análisis Avanzado de Cartera Crítica. Ejercicio: A partir de un reporte realista de cartera segmentada, las participantes deberán priorizar clientes según probabilidad de cierre por dación, justificando estrategia de contacto, tipo de gestión y proyección de impacto en su ranking.

Módulo 2

Dación como Estrategia Central de Negociación

Contenidos:

Concepto y funcionamiento de la dación: beneficios para el cliente (eliminación de deuda, salida de DICOM y detención judicial). Identificación de oportunidades de dación en distintos perfiles de clientes.

Técnicas de persuasión para posicionar la dación como mejor alternativa.

Manejo de objeciones reales frente a la dación (apego al vehículo, desconfianza, expectativas irreales).

Actividad Práctica: Simulación de Venta de Dación. Ejercicio: Role play donde la participante debe lograr que un cliente reticente acepte evaluar la entrega del vehículo, utilizando argumentos de valor, manejo de objeciones y cierre parcial orientado a la dación.

Módulo 3

Manejo de Clientes Difíciles y Objeciones en Escenarios Críticos

Contenidos:

Tipología de clientes en cobranza avanzada: evasivos, agresivos, desconfiados y negociadores complejos.

Técnicas de control emocional y conducción de conversaciones difíciles.

Estrategias para reconducir la interacción hacia la dación como objetivo prioritario. Comunicación persuasiva enfocada en resultados concretos.

Actividad Práctica: Role Playing de Alta Complejidad. Escenario: Cliente con alta deuda que rechaza la dación y cuestiona el proceso. Tarea: La ejecutiva debe manejar la objeción, reposicionar la dación como solución y lograr un avance concreto (interés, envío de antecedentes o compromiso de evaluación).

Módulo 4

Cierre Estratégico: Dación, PUT y Maximización de Resultados

Contenidos:

Técnicas de cierre efectivas centradas en la dación como primera opción.

Estrategia de escalamiento: cuándo y cómo ofrecer PUT (pago único total).

Construcción de acuerdos efectivos que impacten en metas y ranking.

Seguimiento estratégico y aseguramiento del cierre.

Actividad Práctica: Simulación de Cierre de Alto Impacto. Ejercicio: Caso de cliente de alta cuantía donde la participante debe intentar cierre por dación; ante negativa, reconducir hacia un PUT efectivo, asegurando un resultado concreto que impacte en su cumplimiento de metas.

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