



TÉCNICAS EN GESTIÓN DE PAGOS, COBROS Y CUENTAS POR PAGAR

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas en la gestión de pagos, cobros y cuentas por pagar mediante estrategias de comunicación y resolución de problemas, mejorando así la experiencia del cliente y la eficiencia del proceso.



Objetivos específicos

- Mejorar las habilidades de comunicación para una atención al cliente efectiva.
- Aprender técnicas de resolución de problemas en el contexto de la gestión de pagos.
- Desarrollar estrategias para el manejo de clientes enfadados y situaciones desafiantes.
- Optimizar el uso de herramientas y sistemas en la gestión del proceso de llamada.



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

Habilidades De Comunicación En La Gestión De Pagos

Duración: 2 horas

Contenidos:

Escucha activa y empatía para entender al cliente.

Claridad y consistencia en el lenguaje.

Personalización de la comunicación.

Técnicas de resolución de problemas: diagnóstico preciso.

Actividad práctica: Role-playing para mejorar la comunicación con clientes difíciles.

Módulo 2

Técnicas De Resolución De Problemas

Duración: 2 horas

Contenidos:

Diagnóstico preciso de la necesidad del cliente.

Ofrecer opciones y control al cliente.

Manejo de clientes enfadados: calma y validación.

Ir más allá para superar expectativas (esfuerzo extra).

Actividad práctica: Análisis de casos para aplicar técnicas de resolución de problemas.

Módulo 3

Gestión Del Proceso De Llamada

Duración: 2 horas

Contenidos:

Fases de la llamada: contacto inicial, obtención de información, resolución y cierre.

Uso de herramientas y sistemas (CRM, bases de datos).

Seguimiento y registro de incidencias.

Optimización del proceso de gestión de llamadas.

Actividad práctica: Simulación de llamadas para aplicar técnicas de gestión.

Módulo 4

Uso De Herramientas Y Sistemas

Duración: 1 hora

Contenidos:

Introducción a sistemas CRM y bases de datos.

Registro y seguimiento de incidencias.

Integración de herramientas en el proceso de gestión.

Evaluación de la eficacia de sistemas de gestión.

Actividad práctica: Taller práctico en el uso de CRM y bases de datos.

Módulo 5

Actitud Y Comportamiento Profesional

Duración: 1 hora

Contenidos:

Actitud positiva y profesional.

Paciencia y manejo de situaciones desafiantes.

Construcción de relaciones de confianza con el cliente.

Superación de expectativas a través del comportamiento profesional.

Actividad práctica: Ejercicios de autoevaluación y mejora de la actitud profesional.

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