



TÉCNICAS Y MANEJO DE COBRANZA

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas para gestionar y optimizar el proceso de cobranza, garantizando la recuperación de activos financieros y manteniendo una buena relación con los clientes.



Objetivos específicos

- Comprender los principios básicos de la cobranza.
- Aplicar técnicas efectivas de comunicación en el proceso de cobranza.
- Identificar y gestionar indicadores clave de desempeño en la 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: Introduccion A La Cobranza

Aprendizaje Esperado: Comprender el papel fundamental de la cobranza en la sostenibilidad financiera.

- Introduccion Al Proceso De Cobranza: Analizar el ciclo de vida de la cobranza desde la facturación hasta el pago.

- Impacto Financiero: Entender cómo la cobranza afecta los estados financieros y la liquidez.

- Legislacion Y Normativas: Conocer las leyes que regulan las prácticas de cobranza.

- Etica En Cobranza: Aplicar principios éticos para mantener la integridad en el proceso.

Actividad Practica: Estudio de caso sobre gestión de cuentas por cobrar.

Modulo 2: Tecnicas De Comunicacion

Aprendizaje Esperado: Desarrollar habilidades de comunicación efectivas para mejorar la cobranza.

- Escucha Activa: Mejorar la habilidad de escuchar y responder adecuadamente a los clientes.

- Negociacion Efectiva: Aprender técnicas para negociar plazos de pago y acuerdos satisfactorios.

- Manejo De Objeciones: Identificar y superar objeciones comunes en el proceso de cobranza.

- Comunicacion Asertiva: Desarrollar una comunicación clara y persuasiva.

Actividad Practica: Juego de rol en escenarios de negociación.

Modulo 3: Gestion De Indicadores

Aprendizaje Esperado: Implementar herramientas para evaluar el desempeño del proceso de cobranza.

- Indicadores Clave: Identificar y utilizar KPIs para medir el éxito de la cobranza.

- Analisis De Datos: Utilizar datos para mejorar la toma de decisiones en la cobranza.

- Herramientas De Gestion: Explorar software y herramientas tecnológicas para optimizar la cobranza.

- Reportes Y Seguimiento: Diseñar reportes efectivos para el seguimiento del proceso de cobranza.

Actividad Practica: Simulación de análisis de indicadores de desempeño.

Modulo 4: Estrategias De Cobranza

Aprendizaje Esperado: Diseñar estrategias efectivas para mejorar la recuperación de deudas.

- Segmentacion De Clientes: Aplicar estrategias diferenciadas según el perfil del cliente.

- Tacticas De Persuasion: Utilizar técnicas psicológicas para mejorar la efectividad de la cobranza.

- Gestion De Morosidad: Desarrollar planes para reducir la morosidad y mejorar la recuperación.

- Fidelizacion Del Cliente: Mantener relaciones positivas para asegurar pagos futuros.

Actividad Practica: Planificación estratégica de un proceso de cobranza.

Modulo 5: Gestion De Crisis En Cobranza

Aprendizaje Esperado: Manejar situaciones críticas y clientes difíciles en el proceso de cobranza.

- Identificacion De Crisis: Reconocer señales de una crisis potencial en la cobranza.

- Plan De Contingencia: Desarrollar planes de acción ante situaciones adversas.

- Comunicacion En Crisis: Implementar estrategias de comunicación efectivas en momentos críticos.

- Evaluacion Post-Crisis: Analizar y aprender de las experiencias para mejorar prácticas futuras.

Actividad Practica: Simulacro real de gestión de crisis en 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