

TÉCNICAS EFECTIVAS DE COBRANZA

Prepare al mejor equipo de cobradores para lograr al éxito ante cualquier situación que se relaciones con un cliente deudor, elevando la efectividad de cobranzas y cultivando permanentemente una relación basada en la confianza y calidad de servicio al cliente.

OBJETIVO GENERAL

Analizar e investigar señales y alarmas de no pago, aplicando las diversas acciones de cobranza en el medio adecuado. Aplicar herramientas y técnicas que, a través de su aplicación en talleres prácticos, permita a los participantes cobrar efectivamente. Aplicar técnicas de cobranzas: personal, escrita y telefónica y técnicas de comunicación efectiva en las relaciones interpersonales.

PROGRAMA

Módulo 1: Principios Básicos

La empresa y la gestión comercial. La empresa y su entorno competitivo: oportunidades y amenazas del mercado actual. La competitividad, el crédito y las cobranzas. El crédito como energético comercial. El crédito como origen de la cobranza. Efectos del no pago oportuno. Detectando las señales alarmantes;

Módulo II: Técnicas Efectivas de Cobranzas

La base técnica... Razones del no pago de las deudas. Motivaciones para el pago oportuno. Etapas de la cobranza, ritmo y plazos... La cobranza escrita, personal y telefónica. Las cartas de cobranzas eficaces. El contacto personal. El manejo de objeciones más frecuentes: Cómo manejarlas y superarlas. Técnicas de preguntas asertivas para cobrar

Módulo III: Planificación y Organización de Cobranzas en Terreno

Cumplimiento de metas y resultados. Diferentes formas de circuito de visitas. Administración del tiempo: determinar prioridades. Cómo manejar entrevistas de cobranza... Distintas formas de cierre de la cobranza. Taller: Dinámicas sobre la distribución del tiempo. Ejercicio: Organizando las cobranzas, trabajo grupal.

Módulo IV: Técnicas en el Manejo del Teléfono involucrados en la cobranza telefónica

El rol del telecobrador. Base de datos. Segmentación de los clientes-deudores.

Módulo V: Manejo de Objeciones al teléfono

Identificación. Profundización. Evaluación. Camino a seguir.

Módulo VI: La Documentación del Crédito y su Cobranza

Importancia de la documentación de los créditos. Los títulos ejecutivos. Letras y pagarés. La ley del cheque y su aplicación práctica. Las facturas y su cobranza. Principales prevenciones. Cobranza judicial de los diversos documentos.

Módulo VII: El Cliente y el Cobrador

Individualización completa del cliente. La observación como método de análisis. Kinesis o lenguaje no verbal. Personalidad de los clientes. Conductas y su tratamiento. Percepciones, atribuciones y comportamientos.

Módulo VIII: Motivaciones y Sentido de Logro

Manejo de conflictos frente a las metas no superadas... Técnicas de solución de problemas en cobranzas... Comunicación efectiva al servicio de la cobranza.

FICHA TÉCNICA

Código Sence : Consultar
 Duración : 16 horas cronológicas
 Fecha 1 : 4-5-6-7-8 de mayo
 Fecha 2 : 7-9-11-14-16 de septiembre
 Horario : de 18:30 a 21:42 horas
 Lugar de realización : Av. Viel 1497, Santiago. (Alt. Metro Rondizzoni)

Valor participante :	VALOR NORMAL	10% ACHS - Ex-alum UBO	15% Fuerzas Armadas	20% CC Los Andes
	\$ 112.000	\$ 100.800	\$ 95.200	\$ 89.600

INFORMACION GENERAL

Dirección de Capacitación: Av. Viel 1497, Santiago. Metro Rondizzoni
 Teléfonos : (562) 4774155 – 4774133
 Correo electrónico : capacitacion@ubo.cl
www.ubocapacitacion.cl - www.ubo.cl

- Una vez iniciada la actividad de capacitación, no se aceptará la postergación del curso, ni se hará devolución del dinero
- La Dirección de Capacitación de la Universidad Bernardo O'Higgins se reserva el derecho de posponer la fecha de inicio o suspender la actividad, si no hay la cantidad de alumnos mínimos.
- En cada actividad de capacitación, el alumno recibirá un material de apoyo, con los contenidos tratados en clases y con el reglamento interno de las actividades de capacitación.
- Al término de la actividad se entregará un certificado de aprobación a los alumnos que cumplan con una asistencia mínima de un 75% y un promedio de notas igual o superior a 4.0, en escala de 1.0 a 7.0., además se les entregará un Diploma otorgado por la Dirección de Capacitación de la Universidad.
- Si un alumno debidamente inscrito no cumple con estos requisitos, y por consiguiente pierde el derecho a financiamiento de SENCE, no cabrá derecho a devolución de los montos cancelados a la Universidad y el contratante deberá hacerse cargo del pago del 100% del valor del curso para ese alumno si no existe un acuerdo previo. Si un alumno debidamente inscrito en las actividades de capacitación es retirado por el contratante, no cabrá devolución alguna de los montos cancelados por ese alumno.
- Mediante ficha de inscripción interna de la Dirección de Capacitación, orden de compra de la empresa o del Organismo Técnico Intermedio de Capacitación OTIC correspondiente, el cliente acepta los términos y condiciones establecidos en este documento.