



# CURSO TÉCNICAS EFECTIVAS DE COBRANZA



*Ábrase al mundo de la Capacitación, una oportunidad para seguir creciendo...*

## TÉCNICAS EFECTIVAS EN LA 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 I: 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** icación. 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.



## ANTECEDENTES GENERALES

### FICHA TÉCNICA

Duración : 16 horas

Lugar de realización : Fábrica 1990, Pº2, Santiago (metro Rondizzoni)

### CONSULTE POR DESCUENTOS Y FORMAS DE PAGO

La Universidad se reserva el derecho a posponer fecha de inicio o suspender la actividad, si no hay la cantidad de alumnos mínimos.

### INFORMACIONES:

Teléfonos : 24772224-24772223-24772225-24772226

e-mail : [capacitacion@ubo.cl](mailto:capacitacion@ubo.cl)

Página web : [www.ubocapacitacion.cl](http://www.ubocapacitacion.cl) - [www.ubo.cl](http://www.ubo.cl)

- Todas las actividades de capacitación están reconocidas por SENCE, lo que permite el uso de la franquicia tributaria
- Toda actividad de capacitación deberá inscribirse en SENCE con al menos 24 horas antes de la fecha de inicio del curso.
- 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.