

# Técnicas De Cobranzas

Código: TDC-001

**Propuesta de Valor:** CAPACITACIÓN GERENCIAL

**Duración:** 8 Horas



Conocer los procedimientos y las técnicas en la nueva gestión de cobranzas permite optimizar y gestionar de una mejor manera los procesos empleados actualmente por los cobradores, aplicando habilidades personales de comunicación implicados en una cobranza exitosa.

Este curso un temario avanzado con el que vas a poder obtener más información y conocimiento del área.

Finalizado el curso, el participante contará con los métodos, técnicas y procedimientos de la función de cobranza, mediante el análisis y resolución de casos tendientes a optimizar los niveles de recuperación de créditos otorgados, mantener la cartera al día, evitando riesgos o morosidad, y para gestionar eficientemente tu labor.

## AUDIENCIA

Este curso está dirigido a:

- Trabajadores que se desempeñen en las áreas administrativas, contables, cobranza, tesorería y en general.
- A todo el personal que tenga relación con el manejo operativo y el apoyo a la gestión de administración y comercialización de la organización.

## PRE REQUISITOS

- No hay requisitos previos

## OBJETIVOS

- Desarrollar en los participantes para que puedan mejorar sus habilidades de persuasión y negociación.
- Lograr una mayor recuperación de cartera.
- Capacitar en el manejo de técnicas de cobranza preventiva y su efectividad al momento de hacer un cobro
- Entender y aplicar los factores clave, objetivos y bases que se deben de considerar para realizar una buena cobranza.
- Entender el proceso de cobranzas como una solución lógica y no mágica

 **CERTIFICACIÓN DISPONIBLE**

- Certificado emitido por **COGNOS**.

 **CONTENIDO****1. ENTORNO DE LA COBRANZA**

- 1.1. CONTEXTO. POLÍTICAS DE CRÉDITO.
- 1.2. PROCESO CREDITICIO.
- 1.3. LAS 7 CS DEL CRÉDITO.
- 1.4. RAZONES POR LA QUE FALLAN LOS CRÉDITOS.
- 1.5. LA PERCEPCIÓN DE LA COBRANZA.
- 1.6. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO: EL GANAR – GANAR.

**2. LA COBRANZA CARACTERÍSTICA**

- 2.1. LOS TIPOS DE MORA: TEMPRANA, TARDÍA, RESIDUAL.
- 2.2. LOS TIPOS DE DEUDORES.
- 2.3. PERFIL DEL COBRADOR.
- 2.4. PRESERVACIÓN DE CARTERA DE CLIENTES.
- 2.5. SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA.
- 2.6. INTENSIDAD DE LA COMUNICACIÓN.
- 2.7. TÉCNICAS DE COBRANZA.
- 2.8. PRÁCTICAS DE COBRANZA JUDICIAL (EJECUTIVO / COACTIVO).

**3. DESARROLLO DE HABILIDADES**

- 3.1. FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA ENCARAR LA COBRANZA
- 3.2. EL ARTE DE LA FISIOGNOMÍA.
- 3.3. LECTURA DEL ROSTRO.
- 3.4. LENGUAJE CORPORAL.
- 3.5. LA TÁCTICA DE LAS 3 “I”: IMPRECISIÓN, INDETERMINACIÓN E INDEFINICIÓN.

**4. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN PARA LAS COBRANZAS**

- 4.1. LA PERSUASIÓN EN COBRANZAS.
- 4.2. MODELOS DE NEGOCIACIÓN DE LA ESCUELA DE NEGOCIOS DE HARVARD
- 4.3. NEGOCIACIÓN POR MÉRITOS – HARVEY MACKAY.
- 4.4. PRACTICA DE LAS ESTRATEGIAS DE LAS 7 “D” DEL MOROSO PROFESIONAL.

 **BENEFICIOS**

- Entender la estructura de cómo encarar una cobranza
- Entender cómo debe encararse una visita de cobranza
- Entender la importancia de determinar conductas predecibles en los deudores