

Curso 100% ONLINE

Aplicación de Técnicas de Cobranzas

Duración: 33 hrs - Código Sence: 12-38-0545-96
Plataforma: Moodle



DIRIGIDO A:

Ejecutivos de las Áreas de Administración, Cobranzas, Créditos, Finanzas y profesionales con responsabilidad en la administración y control de cobranzas. En general, integrantes del departamento de créditos y cobranza, cuya misión es agilizar la recuperación de los activos entregados a terceros.

¿CÓMO SE ESTUDIA ESTE CURSO?:

Este curso se dicta online, en plataforma de aprendizaje Moodle. Este sistema permite integrar diversos recursos audiovisuales para apoyar el aprendizaje, así como facilita la interacción entre participantes.

Los contenidos han sido diseñados metodológicamente para permitir un aprendizaje activo y gradual de la materia tratada. Se solicita contestar preguntas y realizar ejercicios para evaluarse constantemente. Las consultas se realizan vía el propio sistema e-Learning. El curso contempla pruebas de evaluación online, ejercicios, casos prácticos y una prueba global final. Una vez aprobado el curso se envía el Certificado en formato Digital.

OBJETIVOS

Aplicar técnicas de cobranzas en la gestión de recuperación de créditos adeudados, de acuerdo a los protocolos definidos por la empresa para dichos efectos.

Reconocer los principales conceptos asociados a la cobranza, en el marco de la gestión y administración de la empresa.

Emplear habilidades personales en la gestión de cobranzas, considerando las características del cobrador y del cliente.

Aplicar técnicas de cobranzas considerando los motivos y objeciones de los clientes para el no pago de la deuda.

CONTENIDOS DEL CURSO

***Cada unidad temática incluye Actividad Motivacional, Caso Práctico, Resolución de Problemas.**

LA COBRANZA: CONCEPTOS PRINCIPALES

1.1 ¿Qué es la cobranza?

- Definiciones
- Principios Básicos

- Objetivos

1.2 La cobranza en el contexto de la empresa

- Definición de Empresa
- Objetivos y Normas de la Cobranza
- Relación del Depto. de Cobranza con la Organización

1.3 Gestión y estructura del departamento de cobranza

- Cantidad y Calidad del Personal
- El Sistema de Cobranzas
- Factores

1.4 Etapas de proceso de cobranza

- Primera Etapa: Recordatorio o Preventiva
- Segunda etapa: Trámite Administrativo especial
- Tercera Etapa: Insistencia

1.5 El crédito

- Definiciones
- Legislación
- Factores de Crédito

UNIDAD TEMÁTICA 2: PROCESOS DE INCORPORACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AL ÁMBITO LABORAL

2.1 El cobrador y su misión

- Misión
- Cumplimiento de la Cobranza
- Tipos de Cobranzas

2.2 Perfil y características del cobrador idóneo

- Imagen
- Perfil de un Cobrador
- Fortalecimiento de la Imagen

2.3 Habilidades comunicativas del cobrador

- ¿Cómo llegar a ser un buen comunicador?
- Axiomas o Principios de la Comunicación
- Comunicación Verbal o No Verbal

2.4 Habilidades psicológicas del cobrador.

- Asertividad
- Empatía
- Saber Escuchar

UNIDAD TEMÁTICA 3: GESTIÓN DE COBRANZAS: TÉCNICAS Y CASOS ESPECIALES

3.1 Técnicas para formular preguntas claras y abiertas.

- Técnicas de Preguntas Abiertas y Cerradas
- Técnicas de Preguntas Cerradas
- Técnicas de Preguntas de Alternativas

3.2 Técnicas de Negociación

- Principios de Negociación
- Objetivos de la Negociación
- Bases de la Negociación

3.3 Manejo de Objeciones

- Definición
- Clasificación de Objeciones
- Bases de la Negociación

3.4 Técnicas para cobrar a clientes difíciles

- Procedimiento de Cobro
- Tipos de Preguntas
- Contacto con el Cliente

3.5 Técnicas de Cierre

- Importancia
- Señales Indicadoras de Cierre
- Lenguaje Verbal y No Verbal

MÁS INFORMACIÓN DE ESTE CURSO

FONO DE CONTACTO

Central: (56-2) 2597 66 00 (*opción 2*)

Whatsapp: +56 9 6666 1348

E-MAIL

contacto@leshalles.cl

ventas@leshalles.cl

SITIO WEB

www.leshalles.cl

DIRECCIÓN:

María Luisa Santander 0443, Providencia, Santiago, Chile



"Actividades de capacitación autorizadas por el Sence para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducentes al otorgamiento de un título o grado académico"