

Área Comercialización:

Gestión efectiva de la cobranza

Objetivos generales:

Al finalizar el curso, el participante podrá

Estructurar un sistema de cobranzas de acuerdo a las características de su empresa para lograr un mejor resultado de gestión.

Manejar las principales herramientas para lograr la optimización de la gestión de cobros

Valorar la importancia de una eficiente gestión de cobros para el correcto funcionamiento de una empresa.

Duración: 15 horas.

TEMARIO:

La Gestión De Cobranzas De La Empresa:

- Importancia de las ventas para la Empresa
- Importancia de las ventas vía crédito
- Estructura de la Unidad de Créditos y Cobranza
- Funciones del Departamento. de Créditos y Cobranzas
- Perfil del personal idóneo para el Área
- Visión integradora del Departamento. de Cobranzas con el resto de las áreas de la Empresa
- Principales causales de no pago de las deudas
- Manejo de quejas como argumento de no pago de las deudas

Criterios Para Una Gestión Efectiva De Cobranzas:

- La Cobranza y su rol en la Empresa
- La Cobranza como un proceso
- Definición de Sistema de Cobranzas
- Principios de la Cobranza
- Características de la Cobranza
- Normas de Cobranza
- Definición de un plan de Cobranzas

Técnicas Efectivas De Cobranzas

- El Cobrador y su misión recuperadora
- La cobranza personal y escrita
- Utilización del correo electrónico / teléfono como instrumento de gestión
- Cómo abordar y trabajar las objeciones
- Actitudes que se deben asumir ante la objeción del cliente
- Pasos a seguir frente a las objeciones

- Cómo captar las señales de acuerdo
- Cómo lograr acuerdos con los clientes
- Etapas del proceso de cobranza
- Recordatorio
- Persecución
- Insistencia
- Comunicación verbal y su importancia
- La comunicación no verbal
- Asertividad y empatía

Medios de Cobranza

- Outsourcing
- Agencias de Cobranza
- Despacho de Abogados
- Seguro de Crédito
- Fianza de Crédito
- Factoraje
- El Gestor de Cobranza

[Ver todos los cursos](#)