

CURSO TECNICAS PARA UNA ADMINISTRACION INTEGRAL DE PROCESOS DE COBRANZA

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El efecto deseado que es el aumento de los niveles de ventas puede ser logrado, pero no garantiza el aumento de los ingresos en tiempo y forma deseada si no se cuenta con eficientes sistemas, métodos, técnicas y procedimientos de cobranza efectiva. Además de lo anterior, una desarrollada cultura basada en la calidad de servicio por parte de los consumidores es el marco obligado en el que se debe desenvolver toda práctica comercial.

En este contexto, el curso permite manejar los aspectos técnicos y metodológicos que permiten optimizar la gestión de cobranza realizada por los cobradores y aplicar las habilidades personales de comunicación implicadas en el éxito del proceso de cobranza.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar las técnicas para una efectiva cobranza y los procedimientos de administración y gestión de un proceso integral de cobranza, de acuerdo a la normativa de la empresa y la normativa legal.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los principios generales para un buen inicio de las cobranzas.
- Identificar la función de cobranza y su relación con la Empresa.
- Aplicar técnicas y herramientas de cobranzas específicas de acuerdo a las distintas etapas en las que esta se encuentre: personal, escrita, telefónica o en terreno.
- Aplicar el uso, cuidado y manejo de documentos y registros en la función de cobranzas.
- Identificar la tarea del cobrador en acción.
- Aplicar el proceso de la cobranza telefónica de acuerdo a protocolos de la organización y comunicación efectiva.

METODO O TECNICA DE ENSEÑANZA

El programa se desarrollará con un método de enseñanza multidisciplinar e integrada mediante la aplicación de metodologías innovadora de aprendizaje que faciliten la interiorización de aprendizajes para una aplicación práctica orientada al cumplimiento de los objetivos del programa.

MODALIDAD

Presencial grupal

PROGRAMA

MODULO 1:

- Principios Generales para un Buen Inicio de las Cobranzas.
- Definiendo los objetivos estratégicos y operativos de las cobranzas.
- Principios generales para una buena administración y organización de las cuentas por cobrar.
- Realizando un buen pronóstico de las cobranzas.
- El desafío de cumplir con metas y resultados.
- Taller de Aplicación Práctica.
- Normas legales aplicables a la gestión de cobranza

MODULO 2:

- La Función Cobranzas y su Relación con la Empresa.
- Conociendo la política de cobranzas de la empresa.
- La cobranza y su relación con los departamentos de venta, comercial y finanzas de la empresa.
- Definiendo los procedimientos de repactación de deudas.
- Taller de Aplicación Práctica.

MODULO 4:

- La Tarea del Cobrador en Acción:
- Cobranza normal.
- La recepción de pago por medios convencionales.
- Cobranza preventiva.
- Cobranza administrativa.
- Cobranza telefónica.

MODULO 5:

- Operaciones de Cobranzas.
- Preparación de carteras para cobranza.
- Asignación de carteras para cobranzas.
- Actualización en Base de Datos de Deudores.
- Taller de Aplicación Práctica.
- Protocolo de cobranzas.
- Asertividad en la cobranza
- Manejo de la entrevista.
- Cómo motivar al pago de los clientes.
- Taller: Aplicando los 7 pasos de las cobranzas.

MODULO 3:

- Uso, Cuidado y Manejo de Documentos y Registros.
- Ficha del cliente.
- Notas de pedido.
- Órdenes de compra, Guía de despacho y recepción.
- Facturación.
- Notas de crédito y débito.
- Cheques, letras y pagarés.
- Taller de Aplicación Práctica.

MODULO 6:

- Técnicas de Negociación para Cobradores.
- ¿Qué se debe negociar?
- Estrategias y tácticas de negociación.
- Detectando las razones del no pago.
- ¿Cómo manejar las objeciones, excusas, disculpas y los plazos?

INFORMACION GENERAL

CODIGO SENCE: 12-37-9821-76

DURACION: 16 horas

MODULO 7:

- Proceso de la cobranza telefónica:
- Sondeo preliminar
- El uso de preguntas fundamentales
- Buscando los intereses comunes
- Separando las personas del problema.
- Técnicas de comunicación telefónica en el proceso de cobranzas

Inscripciones:

Deben realizarse por medio de nuestra "Ficha de Inscripción". Obténgala en www.grupopcm.cl o solicítela a capacitacion@grupopcm.cl o llamando al 232773009.

📍 Doctor Sótero del Río 508, Oficina 629, Santiago Centro. 📞 +569 3194 3289

REQUISITOS DE APROBACIÓN

El alumno debe cumplir los siguientes requisitos esenciales para aprobar el curso:

- Obtener Nota igual o superior a 4,0 o criterio logrado.
- Asistencia mínima del 75%.