



# A T A L C L I 1 2 3

*Adiestramiento & Asesoría Gerencial*

## GESTIÓN DE COBRANZA

Facilitador: Lic. María Tina Iacono Corallo

### Objetivo general

El Curso tiene como objetivo principal capacitar al personal del departamento de Cobranza de la Empresa, otorgándoles mayores y más eficaces herramientas para el óptimo desempeño de sus funciones a fin de obtener resultados positivos y la mayor productividad dentro de la Empresa.

### Contenido :

#### I. TECNICAS BASICAS PARA UNA GESTION EFECTIVA:

##### I.1 Actitud del Gestor de Cobranzas:

- Control del tono de voz – léxico – dicción
- Actitud mental positiva
- Confianza en Ud. y su Gestión
- Identificación con la Empresa
- El Estrés en la gestión de Cobranzas
- Demostrar a su interlocutor, firmeza, claridad, sin dudas ni titubeos.
- Plantear el problema a colegas o superiores inmediatos.

##### I.2 Conocimiento real de la Cartera:

- Revisión y organización de la cartera asignada
- Conocimiento de políticas y estrategias de la Empresa
- Negativa de pago por reclamos
- Discurso o Guión que debemos usar.

##### I.3 Quien es el Deudor:

- Tipos de Deudores
- La Psicología para la identificación del deudor
- Conocer al deudor antes de la gestión.
- Escuche a su interlocutor no sea intransigente.

#### II. SEGUIMIENTO AL DEUDOR:

##### II. 1 Organización de la cartera de acuerdo a su importancia



**A T A L C L I 1 2 3**

*Adiestramiento & Asesoría Gerencial*

II. 2 Formas para contactar al Deudor:

- Cronometrar la cobranza como estrategia.
- Las cuentas que deben tener prioridad en la gestión
- Horarios más productivos para ejecutar las labores propias de cobranza

III. LA NEGOCIACION COMO ESTRATEGIA DE COBRANZA.

III.1 Manejo de Conflictos

III.2 Como manejar la negativa de pago

III.3 La Negociación

Conclusiones

**Dirigido a:**

Gestores de Cobranza, Asistentes de Cobranza, Analistas de Cobranza.

**Duración:** 16 horas