



CURSOS

ATALCLI 123



GESTIÓN DE COBRANZA

Facilitadora: Abogada. María Tina Iacono

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

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*