

Duración 16 horas
cronológicas

Código Sence	1237942027
Modalidad	Presencial

Descripción

Este curso fue desarrollado con la finalidad de reactivar la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de los productos o servicios ofrecidos por la empresa.

Dirigido a:

Este curso está orientado a profesionales y responsables de créditos y cobranzas, así como, toda persona responsable de estas competencias dentro de una empresa u organización.

Requisitos previos:

Manejo básico de algún sistema de administración.

Objetivo general:

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de aplicar técnicas comunicacionales efectivas, desarrollando las habilidades de persuasión y manejo de objeciones, aplicar técnicas de cobranza colaborativa para una negociación exitosa, empatizando con el deudor para conservarlo como cliente. Poder incrementar los niveles de compromisos de pagos, como una antesala en la disminución de la tasa de morosidad en la empresa.

Objetivos específicos y contenidos:

1. Reconocer los distintos tipos de cobranza y artículos de la ley de defensa del consumidor relacionados a la cobranza.

- 1.1. El negocio comercial
- 1.2. La relación de la cobranza con los resultados del negocio.
- 1.3. Los incobrables y su impacto en la viabilidad del negocio.

2. Interpretar la misión y perfil de cobrador, así como las capacidades de negociación inherentes a ella.

- 2.1. Misión del cobrador
- 2.2. Perfil del cobrador
 - 2.2.1. Conocimiento del Tema
 - 2.2.2. Capacidades negociadoras
 - 2.2.3. Habilidades Humanas
- 2.3. Perfil cobrador suave
- 2.4. Perfil cobrador duro
- 2.5. Perfil del cobrador asertivo
- 2.6. El Cobrador en el cobro telefónico
- 2.7.

3. Distinguir las causas la objeción del cliente moroso

- 3.1. Objeciones para no pagar
- 3.2. Objeciones reales, causas y ejemplos
- 3.3. Objeciones psicológicas, causas y ejemplos
- 3.4. Si el cliente moroso tiene recursos y si tiene intención de pago
- 3.5. Si el cliente moroso tiene recursos y no tiene intención de pago
- 3.6. Si el cliente moroso no tiene recursos y si tiene e intención de pago
- 3.7. Si el cliente moroso no tiene recursos y no tiene e intención de pago.
- 3.8. Análisis de casos prácticos

4. Reconocer y desarrollar técnicas de Cobranza Persuasiva.

- 4.1. Características del cobrador persuasiva
- 4.2. Elaboración de mensajes persuasivos
- 4.3. La entrega de los mensajes persuasivos
- 4.4. Los resultados de los mensajes persuasivos
- 4.5. Análisis de casos prácticos

5. Analizar y aplicar Libretos /Script de Cobranza

- 5.1. Elaboración de Libretos / Script de Cobranza
- 5.2. Partes de un libreto de cobranza
 - 5.2.1. Introducción
 - 5.2.2. La aplicación de libretos de cobranza
 - 5.2.3. Los resultados de los libretos de cobranza.
- 5.3. Análisis de casos prácticos

Metodología:

Clases presenciales, expositivas y participativas, desarrolladas mediante un sistema interactivo y dinámico con relación a cada unidad o módulo de trabajo, con apoyo de pautas de cotejo, ejercicios prácticos individuales y grupales en cada unidad de contenido, análisis de casos, usos de apuntes relativos a los temas del curso y trabajo en grupo

Evaluación:

La Evaluación será mediante una prueba final escrita mediante el desarrollo de un caso práctico, con la finalidad de medir el conocimiento en todos los aspectos, debiendo ser aprobado con una nota mínima de 4.0 en escala de 1 a 7.

Requisitos de aprobación

Los alumnos aprobarán el curso con nota promedio igual o superior a 4.0 y una asistencia mínima equivalente al 75% de las clases.

Qualitymas organismo de capacitación se reserva el derecho de suspender o aplazar las fechas de sus cursos al no contar con el quórum mínimo. Ante esta situación se dará aviso de dichos cambios sólo a los alumnos inscritos.