



Estrategias y técnicas efectivas de cobranzas

16 horas



Objetivos Generales: Instruir al participante en el manejo global del proceso de cobranzas, enfocado hacia la calidad de servicio y la eficiencia de la gestión, como estrategia de impacto directo en la productividad y eficiencia de la Organización

Objetivos Específicos:

- Considerar la Comunicación como factor importante dentro del proceso
- Explicar el manejo de alternativas al resolver situaciones que se presentan en el proceso de cobranzas
- Analizar Estrategias y técnicas que permitirán gestionar efectivamente el proceso de Cobranzas con miras a ofrecer un servicio de calidad, aún en condiciones adversas.

INCLUYE:

- Atención al Cliente: Elementos que influyen
- La comunicación en el proceso de cobranzas
- La negociación como parte de una gestión efectiva
- Manejo adecuado de preguntas y objeciones
- La cobranza: su importancia como elemento que perfecciona el ciclo del crédito
- Estandarización de los conocimientos y procesos de cobranza
- Etapas del proceso de cobranza
- Herramientas y técnicas para la gestión de cobro
- Estrategias y políticas para la recuperación de la cartera
- Cierre efectivo de cobranzas





- Conclusiones

Metodología: Trabajo del participante a través de: Charlas del Facilitador, Discusiones, Juegos de Rol, Trabajo en grupo

Logico4576tv
<http://www.youtube.com/user/logico4576>

