



NEGOCIACIÓN DE LA COBRANZA EN CRÉDITOS COMERCIALES.

FICHA TÉCNICA:

DURACIÓN: 8 HORAS

DIRIGIDO A: PERSONAL OPERATIVO DEL ÁREA DE CRÉDITO CUYA FUNCIÓN ESTÉ RELACIONADA CON EL CONTACTO A CLIENTES PARA NEGOCIAR PAGOS PENDIENTES.

SECTOR: CRÉDITO COMERCIAL -



PRESENTACIÓN

Lo difícil de cobrar no es lograr el pago, sino mantener buenas relaciones con el cliente y lograr mayores ventas mediante el canal del crédito, para esto es necesario desarrollar habilidades básicas de comunicación que permitan a quien negocia la cobranza obtener los mejores resultados.

Este seminario se orienta precisamente a desarrollar las habilidades necesarias para que el proceso de cobranza lejos de ser un conflicto sea una herramienta más para generar mayores ventas.



OBJETIVOS

- Analizar la importancia de la apertura a las nuevas ideas a fin de mejorar y/o incrementar los recursos y conocimientos para generar una nueva visión de ver y hacer las cosas, revisando paradigmas existentes y **generando nuevos enfoques.**
- Conocer y entender las bases sobre las que se debe de construir un **sistema integral y efectivo de cobranza.**
- Contribuir a mejorar la **Calidad, Efectividad y Productividad** en el proceso de recuperación al enriquecer las habilidades de los ejecutivos responsables de la gestión y negociación.





CONTENIDO

EL PUNTO DE PARTIDA: ROMPER PARADIGMAS

EL DEUDOR: AMIGO O ENEMIGO

1. ¿Por Qué no Paga el Deudor?
2. ¿Qué Influye en el Deudor al Momento Del Pago?
3. ¿Existen Diferentes Tipos de Deudores?
4. ¿Qué Motiva Al Cliente a Pagar?

UNA NUEVA VISION DE LA COBRANZA

- A. El Protocolo en la Comunicación de Cobranza
- B. Modelos de Conversación en la Cobranza
- F. De Gestor a Asesor
- G. El Protocolo en la Cobranza
- H. Obtener y Dar Información de Calidad

HERRAMIENTAS PARA REALIZAR LA GESTION

- A. Alcance VS Riqueza en los Medios de Cobranza
- B. El uso Efectivo del Teléfono
- C. La Cobranza Escrita
- D. La Visita Personal
- E. El Ejecutivo de Cobranza

LA NEGOCIACION EN LA COBRANZA

- A. La Pirámide Invertida de la Clasificación de Clientes
- B. ¿Qué Es Negociar?
- C. Siete Técnicas Aplicables a la Cobranza
- D. Modelo de 5 Pasos para Lograr el Pago
- E. ¿Hasta Dónde Podemos Ceder en una Negociación de Cobranza?
- F. La Entrevista en la Cobranza
- G. Casos Prácticos