



# **“Técnicas Básicas para el Gestor de Cobranza Profesional Los 8 Pasos de la Cobranza”**

**FICHA TÉCNICA:**

**DURACIÓN: 8 HORAS**

**DIRIGIDO A: Gestores de Cobranza de reciente ingreso o en proceso de capacitación.**

**SECTOR: CRÉDITO AL CONSUMO**



## PRESENTACIÓN

El Seminario de los 8 pasos de la cobranza telefónica busca presentar los elementos básicos que debe conocer un Gestor que está iniciando su desarrollo dentro del sector de la cobranza, ofreciéndole herramientas prácticas de aplicación inmediata que le permitirán conducir con éxito su gestión.

Su metodología está basada en múltiples ejercicios y dinámicas que permiten simular el entorno de la cobranza en su lugar de trabajo y desarrollar sus técnicas de gestión a partir de una metodología clara, ética y exitosa que lo prepare para iniciar su proceso de formación como Asesor de Cobranza.

### OBJETIVOS

Este seminario le brindará las herramientas que necesita para iniciar su desarrollo en la industria de cobranza con profesionalismo, en el se darán elementos para que el participante pueda:

- § Captar la importancia de su función en la economía actual
- § Conocer, comparar y contrastar las cualidades de un Gestor de Cobranza exitoso
- § Crear un perfil del deudor a fin de mejorar su capacidad para brindar un servicio de utilidad
- § Analizar y usar adecuadamente las herramientas de etiqueta telefónica
- § Definir y practicar los ocho pasos de cobranza
- § Fijar las metas de desempeño que permitirán lograr los resultados deseados



## TEMARIO - CONTENIDO

### “Técnicas Básicas para el Gestor de Cobranza Profesional”

- 1- ¿Porqué industria de cobranza?**
  - 1.1 Impacto del Sector de la Cobranza
  - 1.2 Áreas del Sector
- 2- La Nueva Visión de la Cobranza**
  - 2.1 La Cobranza Hoy en Día
- 3- Cobranza y Comunicación**
  - 3.1 Facilitar el Proceso de Comunicación en la Cobranza
- 4- Características de un Gestor de Cobranza Exitoso**
  - 4.1 Actitud Mental Positiva
  - 4.2 Voz y Etiqueta tus Herramientas
  - 4.3 Cortesía y Etiqueta en el Uso del Teléfono
  - 4.4 La Entrevista Personal
- 5- Conocimiento del Cliente**
  - 5.1 ¿En que gastan las familias?
  - 5.2 El Perfil del Cliente Deudor
- 6- Negociación de la Cobranza**
  - 6.1 El Verdadero Sentido de la Función de Cobro
  - 6.2 Elementos Clave en la Negociación
- 7- El Proceso de Cobranza de 8 Pasos**
  - 7.1 Preparación
  - 7.2 Paso 1 - Identificar al Cliente
  - 7.3 Paso 2 - Identificarse
  - 7.4 Paso 3 - Solicitar el Pago Total
  - 7.5 Paso 4 - Pausa Psicológica
  - 7.6 Paso 5 - Determinar el Problema
  - 7.7 Paso 6 - Determinar la Solución
  - 7.8 Paso 7 - Cerrar el Trato
  - 7.9 Paso 8 - Actualizar el Expediente
- 8- Establecimiento de Metas**
  - 8.1 Identificar Prioridades
  - 8.2 Caminar Antes de Correr
  - 8.3 Proyecto para el Establecimiento de Metas
- 9- Lo que todo Gestor de Cobranza Desea**
  - 9.1 Autoevaluación

## DERECHOS RESERVADOS

El contenido aquí presentado está protegido por las leyes de derechos de autor, por lo que este material **no deberá ser reproducido, fotocopiado o duplicado**, bajo ninguna circunstancia.