

GESTOR DE COBRANZAS

Duración: 4 meses

Modalidad: virtual

Temario

- **Módulo 1:**

Fundamentos y conceptos básicos de la **gestión de cobranza**. Importancia de la gestión de cobranzas. El rol de la gestión de cobranzas. Subprocesos antes de la cobranza. Acciones específicas. Proceso de cobranza efectiva. Errores frecuentes. El semáforo en la gestión de cobros. Condiciones para las cobranzas. Capacitación del personal encargado de cobranzas.

- **Módulo 2:**

La **administración del crédito y las cobranzas**. Cuentas por cobrar, conceptos preliminares. Puntos de vista administrativo, financiero y económico. Otras modalidades de cuentas por cobrar. Política de crédito de la empresa y rendimiento sobre la inversión. Consideraciones generales sobre el proceso de concesión de créditos. Las "Cuatro Ces" del Crédito.

- **Módulo 3:**

Políticas y procedimientos de cobranzas. Políticas restrictivas, liberales, racionales. Costo de las cobranzas. Procedimientos de las cobranzas. Propósitos. Clasificación de deudores.

- **Módulo 4:**

Procedimientos y técnicas de cobranzas. Uso de estados de cuenta. Recordatorio. Insistencia o persecución. Acciones o medidas drásticas. Mejores Prácticas en la Gestión de Cobranza. Estrategias Proactivas para Tratar la Morosidad antes que comience. Fomentar la Alta Productividad en el Área de Cobranza.

- **Módulo 5:**

Gestión de clientes morosos. El deudor / cliente. Conocer y diferenciar al cliente moroso. Razones y excusas para no pagar. Respuesta rápida y concreta a los reclamos de los clientes. Terceros: ¿Enemigos o aliados? La negociación. Rotación de voz. Trabajo en equipo. Estilos de gestión. Clínicas de gestión. Diferentes personalidades de los



clientes.

• **Módulo 6:**

Persecución y Logro de los Objetivos de Cobranza. Estadísticas diarias de gestión. Pautas básicas. El alcance de la Gestión Telefónica. Actitud crítica de la propia gestión. Oportunidad de Uso de la Gestión Postal. Visita domicilio. Utilización adecuada de cada tipo de gestión. La importancia de la segmentación de las carteras. Cobro de tasas y contribuciones municipales. Cobranzas nacionales.

• **Módulo 7:**

Motivación del Gestor de Cobranza. La gestión de cobros requiere de técnicas profesionales. Comunicación, empatía, ventas, negociación, seguimiento. Control de las emociones en gestores y clientes. Ánimo laboral. Los clientes como recursos de la organización. Desarrollo y mejoramiento de la clientela. Segmentación. Protección al Consumidor y la Cobranza. Glosario de términos.