

## TÉCNICAS DE COBRANZA (16h)

CURSO ABIERTO / CERRADO – Código SENCE: **(SOLICITAR EN SENCE)**

### Objetivo General

- Al finalizar el curso, los participantes habrán incorporado conocimientos y desarrollado destrezas y habilidades para manejar con eficiencia y efectividad la cobranza hacia los clientes.
- Reconocer y aplicar los principales criterios de gestión de cobranza efectiva



### Objetivo Específicos / Contenido

**Módulo 1:** Objetivo Específico 1: "Identificar y reconocer los conceptos Básicos de la Gestión de Cobranza" (1 Hora)".

- Fases de la Cobranza
- Elementos de la Cobranza y Tipos de Gestión
- Los Contratos y la Obligación de Pagar.
- La Persuasión Herramienta de Cobranza.

**Módulo 2:** Objetivo Específico 2: "Reconocer y utilizar las diferentes fases del Proceso de Cobranza" (3 Horas)"

- Los Objetivos de la Cobranza
- Las Etapas de la Gestión de Cobranza
- La Preparación
- El Contacto
- La Obtención de Información
- Seguimiento y Control
- Desventajas de la Gestión Telefónica.

**Módulo 3:** Objetivo Específico 3: "Reconocer los distintos tipos de clientes y las técnicas adecuadas para su tratamiento" (2 Horas).

- "Los Clientes"
- Tipología y Técnicas de gestión
- Matriz
- Dominancia / Sumisión
- Hostilidad / Cordialidad

**Módulo 4:** Objetivo Específico: "Identificar los componentes del proceso de cobranza judicial y su marco regulatorio" (1 Hora)

- "Marco Legal y Regulatorio de la Cobranza"
- La ley de Cobranza
- Regulación de Precios
- Regulación del Marco Ético
- Análisis de los principales aspectos de la Ley.
- Ejercicio de aplicación.

**Módulo 5:** Reconocer la importancia de la comunicación en Cobranzas, un Modelo de Aplicación" (2 Horas)

- Los Triángulos de la Comunicación
  1. Sentimientos – Opiniones – Hechos
  2. Apatía – Simpatía – Empatía
  3. Evasión – Agresión – Asertividad
- Ejercicios de Aplicación .

**Módulo 6:** Objetivo Específico: "Reconocer la importancia de la capacidad de escuchar activamente al interlocutor para el proceso de negociación" (2 Horas).

- Tácticas de Escucha Activa  
Comportamientos  
Efectos.
- La Escucha Empática
- Hábitos No empáticos.
- Técnicas de Cobranza

**Módulo 7:** Objetivo Específico: "Reconocer los distintos tipos de clientes y la forma efectiva de tratarlos" (2 horas)

- Los Clientes. Tipología de Clientes
- ¿Quiénes son?
- Qué esperan.

**Módulo 8:** Objetivo Específico: "Reconocer los distintos tipos de objeciones presentadas por los deudores y su adecuado y eficaz manejo" (3 Horas)

- Tipos y causa de objeciones
- Cómo manejar las Objeciones
- Ejercicio de rol playing y situación.

### A quienes está dirigido

- Todo tipo de empresa que necesite entregar a su personal operacional y técnico, conocimientos específicos en el manejo adecuado del trato hacia un cliente y la forma más efectiva para enfrentarlo.

• **Duración:** 16 horas

• **Valor:** \$ 112.000.(p/p)

• **Valor Hora SENCE:** \$7.000

• **Modalidad:** Curso Cerrado

• **Código SENCE:** **(SOLICITAR EN SENCE)**

• **Contacto / Mayores Informaciones**

• E-mail: [info@academiadelaproductividad.cl](mailto:info@academiadelaproductividad.cl)

• Fonos : +562 2688-8477

• Móvil : +569 9448-9135