



# **Gestión de Cobranzas**

**Curso de formación profesional**





En los últimos 5 años el proceso de las cobranzas se ha desarrollado a pasos agigantados. Los modelos tradicionales fueron relevados por la inteligencia artificial y las habilidades interpersonales. El personal encargado de las cobranzas es una figura integral, debe ser capaz de coordinar distintas herramientas en el manejo de las cobranzas, en distintos escenarios.

La formación profesional, se cursa vía Online, a través de zoom, en 4 módulos. Cada encuentro tendrá una duración de 3 horas.

El curso esta dirigido a profesionales, Directores, Administradores, Gerentes, Jefes, analistas, estudiantes y todo aquel que sienta motivación en las cobranzas o trabaje en el área.

Aprenderá a gestionar integralmente el proceso de cobranzas.

Domina las técnicas más efectivas para cobrar cuentas morosas reduciendo los plazos de pago.

Aprende a negociar y persuadir para maximizar tus resultados.

# Programa de estudio



## Módulo 1

- Sistemas de cobranzas.
- Debilidades y fortalezas en la gestión de cobranzas.
- Objetivos y metas organizacionales.
- Políticas de créditos y cobranzas.
- Credit managment.
- Factores de riesgo y herramientas de gestión.

## Módulo 2

- Evaluación de cartera.
- Sistemas de segmentación de cartera.
- Alianza comercial y organizacional.
- Neurociencia.
- Neurocobranzas.
- Inteligencia emocional e influencia.
- Resolución de conflictos
- Reducción de plazos de pago

## Módulo 3

- Negociación
- Tipos de negociación
- Manejo de la persuasión
- Canales de comunicación
- Tipos de comunicación, retroalimentación
- Técnicas de comunicación
- Asertividad
- Estructura y tipos de mensaje
- Modelos de comunicación

## Módulo 4

- Rapport, como elemento en las relaciones.
- Sistema de gestión.
- Sistema omnicanal.
- Teorías aplicadas a las cobranzas.
- Sistemas de control en las cobranzas.
- Manejo de los KPI.
- Análisis financiero.
- Análisis y cálculo, de solvencia y liquidez.
- Análisis de vencimiento de cuentas.
- Manejo de la incobrabilidad
- Técnicas de cobro efectivo.
- Figura profesional del cobrador.



## Alcance

- ·Comprender integralmente el proceso de gestión de cobranzas.
- ·Desarrollar una metodología de cobro eficaz.
- ·Realizar un correcto seguimiento de las cuentas corrientes.
- ·Dominar las técnicas de comunicación en las cobranzas.
- ·Emplear en forma eficiente los canales disponibles de comunicación (teléfono, email, wsp etc).
- ·Evaluar de manera analítica los resultados de la gestión de cobranzas.
- ·Negociar con deudores y persuadirlos para cancelar sus obligaciones.
- ·Gestionar los casos de mora avanzada
- Manejo eficiente de casos difíciles.



**GLISVET CASTILLO**

Directora de Gerencia y Cobranzas - Outsourcing

Contadora y Licenciada en Administración Comercial

Docente de la cátedra de contabilidad

Estudios de Post grado en Derecho Tributario.

Especialista en Cobranzas y Créditos

Autora del libro; Créditos y Cobranzas, enfoque profesional.



**Contáctanos;**

**Teléfono: (011) 3808 2745**

**WSP (011) 5910 9432**

**Correo electrónico: gerenciaycobranzas@gmail.com**

**www.gerenciaycobranzas.com**

**LinkedIn Gerencia y Cobranzas**

**IG @gerenciaycobranzas**