

Temario de capacitación gestión efectiva en cobranzas:

20 horas de capacitación

- ¿QUÉ ES UNA COBRANZA? CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES.
- LA IMPORTANCIA DE LA ALIANZA COMERCIAL.
- COBRAR LA DEUDA Y CONSERVAR AL CLIENTE: ¿CÓMO LO LOGRAMOS?
- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CLIENTES Y PROVEEDORES.
- HABILIDADES INTERPERSONALES: UN MÉTODO EFECTIVO.
- NECESIDADES AFECTIVAS: EL EQUILIBRIO JUSTO.
- EL LUGAR DE LA NEGOCIACIÓN EN LA COBRANZA. LA POSTURA DE CADA PARTE.
- NEGOCIAR CON INTERESES.
- FEEDBACK EFECTIVO Y MANEJO DE OBJECIONES Y RECLAMOS DE CLIENTES ENOJADOS.
- MI ACTITUD Y EL PROCESO DE ACERCAMIENTO Y ESCUCHA ACTIVA EN EL PROCESO DE DETECCIÓN DE MOTIVOS REALES.

Metodología de aprendizaje.

Comprensión lectora, investigación y razonamiento crítico. siguiendo referencias que servirán para fijar los conocimientos y luego se desarrollará el aprendizaje constructivo con participación del estudiante para reforzar los contenidos cognitivos y reflexionar sobre su aplicación.