CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

CURSO:

GESTIÓN DE COBRANZAS EFECTIVAS

GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Modalidad: Online
Fecha:20 al 26 de noviembre de 2025
Sesiones: Jueves(20), lunes(24), martes(25) y miércoles(26)
Horarios: De 19:00 a 21:00 hrs.
Inversión: Bs. 800
Contacto: Nekane Talavera Cel. 62077638

OBJETIVO DEL CURSO

El taller busca potenciar habilidades y entregar herramientas para lograr cobranzas efectivas; incrementando el nivel de desempeño en cada intervención, desarrollando una mejor comunicación, técnicas de negociación y la implementación de pasos fáciles que garanticen el retorno de esas deudasmorosas que afectan la liquidez de la organización.

A su vez, se compartirán conocimientos y herramientas de aplicación práctica que potencien sus habilidades de comunicación, interacción, escucha, asertividad y retroalimentación (basados en la P.N.L. y la INTELIGENCIA EMOCIONAL) para lograr cobranzas efectivas.

PÚBLICO OBJETIVO

A todo el equipo comercial, contabilidad y cobranzas de la organización.

DURACIÓN

8 horas reloj

METODOLOGÍA

- Sesiones virtuales: Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

- Actividades posteriores a las Sesiones: Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Autodiagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

CERTIFICACIÓN

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos las credenciales digitales con tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestras capacitaciones de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este curso ofrece un certificado digital de asistencia con tecnología Blockchain que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos; para obtenerlo, es necesario completar el curso cumpliendo con el requisito de una asistencia mínima del 80%.

Este tiene las siguientes características:

- Metadatos Integrados: Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave sobre la certificación, incluyendo los criterios de otorgamiento.
- Tecnología Blockchain: Esta tecnología proporciona un registro inmutable y seguro de cada credencial emitida, lo que impide su falsificación o alteración.
- Verificación en tiempo real: Pueden ser verificadas en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.
- Sociabilización: El titular puede compartir sus credenciales directamente en plataformas profesionales como LinkedIn, en redes sociales, o incluirlas en sus firmas de correo electrónico.

CONTENIDO

Capítulo 1: Cobranzas efectivas con PNL

- Introducción a una cobranza profesional.
- Perfil de un cobrador profesional.
- Cómo debe pensar el cobrador.
- Aspectos generales del proceso de cobranza.
- Perfiles de los clientes morosos.
- Habilidades, herramientas y técnicas de cobranzas.
- Habilidades de comunicación para lograr cobranzas efectivas.
- Niveles de escucha según la P.N.L. (Programación Neuro-lingüística)
- Calibrando el lenguaje de la otra persona al momento de cobrar.
- Sistemas de Representación según la P.N.L., que nos ayuden a identificar lo que "verdaderamente" nos está diciendo el cliente **Capítulo 2: Los 6 pasos para crear cobranzas efectivas**
- Análisis y conocimiento del cliente.
- Conocimiento del escenario para abordar la conversación de manera adecuada.

Entendiendo la realidad del cliente para lograr CONECTAR adecuadamente.

Actitud Positiva

- Manejo del lenguaje corporal, palabras y tono de voz para una cobranza efectiva.
- Generación de SINTONÍA a través del lenguaje.

Presentación y aclaración del objetivo de la conversación.

- La importancia de la PRIMERA IMPRESIÓN para lograr una cobranza efectiva.

- Consejos para compartir el objetivo de la conversación.
- Paso a paso para controlar una situación conflictiva.
- Inteligencia emocional: ¿Cómo gestionar las emociones de la otra persona al momento de realizar la cobranza?
- Tips para desconectarse emocionalmente de la situación y lograr controlar la carga emocional de la otra persona.

Aclaración de consecuencias y planteamiento de posibles soluciones.

- Cómo compartir al cliente las consecuencias de seguir en mora.
- Cómo plantear alternativas que ayuden a mejorar su predisposición a pagar.

Realizando una COBRANZA EFECTIVA.

- Definiendo cuánto, cuando y cuáles son las alternativas posibles.
- Consejos para negociar adecuadamente cada uno de estos 3 aspectos.

Consolidando un COMPROMISO.

- Tips para consolidar el compromiso y re-confirmar el acuerdo.
- Seguimiento y control de los compromisos asumidos.

INSTRUCTOR

Miguel Alberto Flores

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido certificado como Customer Experience Expert CXM 360 por IZO (España). Experto en Gestión de Servicio al Cliente y Auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008. Facilitador Certificado con la norma internacional "COPC" (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO. Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia.

Practitioner en PNL (Programación Neuro-Lingüística) certificado por la Universidad de California –EEUU. Certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES - Inglaterra. Certificado en La Magia del Servicio al Cliente basado en la METODOLOGIA

DISNEY. Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Trabajó en TIGO como entrenador del CUSTOMER PERFORMANCE CENTER; formando a operadores de atención al cliente y ventas a nivel nacional, se desempeñó como Director Nacional de la Universidad REMAX-BOLIVIA y actualmente es socio consultor y facilitador en TALENTUM.

Consultor y Facilitador en Ventas, Experiencia del Cliente y Desarrollo Personal con más de 10 años de experiencia, trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, YPFB ANDINA, NESTLÉ, REMAX LATAM, OPTICENTRO, BANCO ECONOMICO, NATURA, BIEN INMUEBLES, AZZORTI, ALICORP, OGA NETWORK, IMCRUZ, SERVISUR, AGRIPAC, GRUPO GEN, UTEPSA, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, DIMA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.