

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE: **COBRANZAS EFECTIVAS CON P.N.L.**

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: 22, 27 y 29 de septiembre de 2021

Sesiones: lunes y miércoles

Horarios: De 19:00 a 21:00 hrs.

Contacto: Ronie Krukliis

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 62100810 email: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVOS

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 deudas morosas 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.

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

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

CARGA HORARIA

9 horas reloj, 3 sesiones on-line de 2 horas y 3 horas de trabajo individual.

METODOLOGÍA

- **Actividades previas al taller**

Envío de material de estudio por correo electrónico, incluyendo lecturas y actividades que serán empleadas en las sesiones en línea.



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE: COBRANZAS EFECTIVAS CON P.N.L.

- **Sesiones online en vivo**

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

- **Actividades posterior a las Sesiones online**

Evaluaciones. Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo.

Análisis de casos. Auto-diagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

CERTIFICACIÓN

Se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima y presentación de los trabajos del 80%.

CONTENIDO

CAPÍTULO 1: COBRANZAS EFECTIVAS Y P.N.L.

- 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 LOGRAR COBRANZAS EFECTIVAS

- Análisis y conocimiento del cliente.


GESTIÓN EMPRESARIAL
**CURSO ONLINE:
 COBRANZAS
 EFECTIVAS
 CON P.N.L.**

- 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 los 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.

FACILITADOR
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

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE:
**COBRANZAS
EFECTIVAS
CON P.N.L.**

la empresa de Telecomunicaciones TIGO. Certificado en **Gestión de Cultura Organizacional y Engagement** - OCC SOLUTIONS, Colombia. Certificado en la **metodología BELBIN® TEAM ROLES** - Inglaterra. Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior, 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 en TALENTUM.

Conferencista y facilitador con más de 10 años de experiencia en temas relacionados en ventas, experiencia del cliente y desarrollo personal, trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, REMAX, OPTICENTRO, ALICORP, IMCRUZ, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.