

- 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 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.



GESTIÓN EMPRESARIAL

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

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.