

**CURSO PRESENCIAL:**

# GESTIÓN DE COBRANZAS EFECTIVAS



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## 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 comercial, contabilidad y cobranzas de la organización.

### METODOLOGÍA

- **Sesiones presenciales:** 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

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 CON 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.

**CURSO PRESENCIAL:**

**GESTIÓN DE  
COBRANZAS  
EFECTIVAS**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

- 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.
  - 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

**CURSO PRESENCIAL:**

# GESTIÓN DE COBRANZAS EFECTIVAS



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

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.