



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



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



**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 de comercial, de contabilidad y cobranzas de la organización.

### CARGA HORARIA

9 horas reloj.

### 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%.


**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CURSO:**  
**COBRANZAS**  
**EFFECTIVAS**  
**CON P.N.L.**

## 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.
  - 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.



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

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

- 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 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.



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



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



GESTIÓN EMPRESARIAL

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.