



TÉCNICAS BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA PROFESIONAL

(los 8 pasos de la Cobranza)

FICHA TÉCNICA

Duración: 8 horas

Dirigido a: Gestores de cobranza de reciente ingreso o en proceso de capacitación

Sector: Crédito al consumo

Técnicas Básicas para la Gestión de Cobranza Profesional

(Los 8 pasos de la cobranza)



PRESENTACIÓN

El Programa de los 8 pasos de la cobranza constituye el primer eslabón dentro del plan de desarrollo de ICM y busca presentar los elementos básicos que debe conocer un Gestor que está iniciando su desarrollo dentro del sector de la cobranza, ofreciéndole herramientas prácticas de aplicación inmediata que le permitirán conducir con éxito su gestión.

Su metodología está basada en múltiples ejercicios y dinámicas que permiten simular el entorno de la cobranza en su lugar de trabajo y desarrollar sus técnicas de gestión a partir de una metodología clara, ética y exitosa que lo prepare para iniciar su proceso de formación como Asesor de Cobranza.

Técnicas Básicas para la Gestión de Cobranza Profesional

(Los 8 pasos de la cobranza)

OBJETIVOS

Asegurar una gestión de recuperación efectiva en operaciones que no cuentan con un modelo estandarizado o bien para personal con poca experiencia.

Este programa le brindará las herramientas que necesita para iniciar su desarrollo en la industria de cobranza con profesionalismo, en él se darán elementos para que el participante pueda

- Captar la importancia de su función en la economía actual
- Conocer, comparar y contrastar las cualidades de un Gestor de Cobranza exitoso
- Crear un perfil del deudor a fin de mejorar su capacidad para brindar un servicio de utilidad
- Analizar y usar adecuadamente las herramientas de etiqueta telefónica
- Definir y practicar los ocho pasos de cobranza
- Fijar las metas de desempeño que permitirán lograr los resultados deseados



Técnicas Básicas para la Gestión de Cobranza Profesional

(Los 8 pasos de la cobranza)

TEMARIO - CONTENIDO

“Técnicas Básicas para la Gestión de Cobranza Profesional” (Los 8 pasos de la cobranza)

¿Por qué industria de cobranza?

Impacto del Sector de la Cobranza
Áreas del Sector

La Nueva Visión de la Cobranza

La Cobranza Hoy en Día

Cobranza y Comunicación

Facilitar el Proceso de Comunicación en la Cobranza

Características de un Gestor de Cobranza Exitoso

Actitud Mental Positiva
Voz y Etiqueta tus Herramientas
Cortesía y Etiqueta en el Uso del Teléfono
La Entrevista Personal

Conocimiento del Cliente

¿En que gastan las familias?
El Perfil del Cliente Deudor

Negociación de la Cobranza

El Verdadero Sentido de la Función de Cobro
Elementos Clave en la Negociación



Técnicas Básicas para la Gestión de Cobranza Profesional

(Los 8 pasos de la cobranza)



El Proceso de Cobranza de 8 Pasos

Establecimiento de Metas

Identificar Prioridades
Caminar Antes de Correr
Proyecto para el Establecimiento de Metas

Lo que todo Gestor de Cobranza Desea

Autoevaluación

DERECHOS RESERVADOS

El contenido aquí presentado está protegido por las leyes de derechos de autor, por lo que este material **no deberá ser reproducido, fotocopiado o duplicado**, bajo ninguna circunstancia.