



# La capacitación, sinónimo de éxito **en la cobranza**



Una capacitación adecuada del personal de cobranza mejora notablemente los resultados de la recuperación, en ese sentido las competencias que debe desarrollar el personal de cobranza no son solamente técnicas sino también interpersonales, tomando aspectos como la negociación, medios y formas de comunicación, seguimiento e incluso uso de la psicología e inteligencia emocional, para poder establecer un vínculo asertivo con cada uno de los clientes.



En primer lugar, las áreas y departamentos dedicados a la cobranza deben definir los métodos a través de los cuales capacitarán a su personal, debiendo desarrollar previamente un plan de trabajo que abarque los aspectos que como compañía desea implementar.

## Convenios con instituciones educativas.

Muchas empresas llevan a cabo esta práctica, con el fin de mantener capacitada a su plantilla y funciona cuando requerimos que el personal aprenda nuevos conocimientos en su rama profesional o que tengan un grado académico mayor, como una maestría.



## Forjar y designar instructores internos.

Se trata de designar a los colaboradores con mayor experiencia y convertirlos en instructores. Está comprobado que con frecuencia hay talento entre las personas que conforman los equipos de trabajo, tienen todo el expertise y dominan alguna área específica, esos son los candidatos ideales. Al incentivar a estas personas se tendrá el apoyo para capacitar al personal y convertirlos en líderes de sus equipos laborales.

Fuente:  
Secretaría del Trabajo,  
Forbes, Entrepreneur



## Programas de organizaciones de la industria



Una buena forma de instruir a los colaboradores es contactar a las cámaras de la industria a la que se dedique una empresa, para aprovechar los talleres y cursos que ofrecen, siendo de mucha ayuda para quienes operan la compañía.

Los cursos que ofrecen dichas instituciones son especializados, por lo cual el equipo de trabajo podrá capacitarse y mantener actualizada la operación de la empresa o proponer nuevas estrategias relacionadas a su ramo.

También hay firmas especialistas en capacitación y dentro de ellas las hay expertas en cobranza, la recomendación en este aspecto es contratar empresa de capacitación profesionales y de ser posible entreguen una certificación junto con los programas de capacitación.

## Capacitación online.

En estos tiempos donde el confinamiento social debe acatarse para evitar contagios del COVID-19, utilizar todas las plataformas disponibles es la solución más eficaz capacitar al personal en línea. Existe el concepto webinar (es la combinación de las palabras Web y Seminario, por tanto, un webinar es un seminario impartido en línea, que permite comunicar contenido formativo online en formato vídeo).

Las plataformas más destacadas actualmente para estos fines son: Microsoft Teams, Zoom, Webex, VIMEO, entre otras.