

# TEMARIO DE CURSO

## ● TÉCNICAS DE COBRANZA



● **CÓDIGO INTERNO: DP-011**

### OBJETIVO(S) DEL CURSO:

Al finalizar el curso, el participante será capaz de reconocer y aplicar técnicas y herramientas de cobranza haciendo más efectiva y productiva su labor.

### I MÓDULO “INTRODUCCIÓN”

1. Cómo desarrollar una cobranza telefónica de calidad.
2. La primera impresión.
3. El ejecutivo y el cliente.
4. Cualidades del buen cobrador.
5. La cortesía como base del proceso de cobranza.

### II MÓDULO “RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS”

1. Frases prohibidas y palabras irritantes.
2. Qué quieren los clientes morosos.
3. Técnicas para desarrollar la empatía.

4. Manejo de deudores problemáticos.
5. Tipología de clientes.

### III MÓDULO “TÉCNICAS DE COBRANZAS”

1. Técnicas efectivas para eludir barreras.
2. Cómo crear una atmósfera placentera.
3. Técnicas de negociación.
4. Cómo controlar la conversación.
5. El arte de formular preguntas.
6. Cómo reducir las objeciones.
7. Tips para convertir objeciones en cobros.
8. Cómo hacer cobros positivos.
9. La llamada de seguimiento.

### METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

Curso teórico práctico basado en exposiciones del relator combinadas con trabajos grupales prácticos en los que se aplican diversos aspectos vinculados a las técnicas de cobranza, incluyendo simulaciones efectuadas entre los participantes a partir de roles asignados por el relator.

### DURACIÓN

- 16 Horas Cronológicas

NOTA: ESTE TEMARIO ES SUCEPTIBLE DE SER MODIFICADO A PETICIÓN DE QUIEN CONTRATE EL CURSO, CON EL FIN DE ADECUARLO A LOS REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DE UNA DETERMINADA EMPRESA.

