

---

## Como Enfrentar la Crisis de la Cobranza

### Objetivo:

---

- Enseñar a los participantes a trabajar con objetivos claros y previamente establecidos, llevándolos a cabo con un plan de acción que les permita lograrlos.
- Fomentar la idea de trabajo en equipo buscando siempre que lo primero y más importante es la recuperación de la cartera.
- Mostrar los medios más importantes que se tienen que estar utilizando en la cobranza y con la tecnología de punta necesaria.
- Dar herramientas a los participantes de cómo controlar la cartera que está en abogados, dado que la falta de atención provocara, irremediablemente, que esta se vaya a cuentas incobrables.

### Dirigido a:

---

El personal operativo y administrativo del área de crédito y cobranzas, como: cobradores, auxiliares, analistas, asistentes, supervisores, jefes o gerentes.

### Contenido Temático:

---

- Conociendo al cliente
- La función de la cobranza
- Plan de acción: "etapas de cobranza"
  - Recordatorio
  - Insistencia
  - Acciones determinantes
- Razones por las cuales no paga el cliente
- Medios de cobranza
  - Escrito (cartas, estados de cuenta. Recordatorios, promocionales).
  - Verbal (visita directa, fax, teléfono o call center)
  - Electrónicos (mail's, banca electrónica),
  - Agencias especializadas pre-legal y legal.
- Controles y medidores de resultados
  - Rotación de cartera
  - Días cartera
  - Presupuesto de cobranza

### Duración:

---

10 horas.

### Metodología:

---

- El programa se desarrolla a través de sesiones de demostraciones teórico prácticas, usando las técnicas de instrucción. A su vez el capacitado por medio de la práctica y la teoría adquiere habilidades y destrezas que le permiten atender a los clientes de una forma extraordinaria.

### Recursos Didácticos

---

El apoyo de cada sesión se dará a través de:

- Diapositivas que faciliten el aprendizaje, así como de los ejercicios a realizar, Cañón, Pintarrón.